

Kommentarsamling



Planlagt indlagte patienter

Kirurgisk Afdeling

Hospitalsenheden Horsens

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Telefon: 40 42 71 44
E-mail: simwit@rm.dk

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
4	Jeg syntes, det hele gik fuldstændig problemfrit.	I meget høj grad
11	Tøjet var alt for stort, og det var svært og tog tid at finde passende patienttøj.	I høj grad
14	Min mand er på plejehjem, og det var personalet derfra, som ledsagede ham til sygehuset.	Ved ikke
15	<p>NN blev modtaget hurtigt og kom ind på en stue, hvor en sygeplejerske hjalp NNs handicaphjælper med at få NN klædt om. Herefter fik vi at vide, at vi bare skulle vente på, at der kom en læge. Efter 45-60 minutter kommer der en læge, hvor hun stiller spørgsmål og siger, at nu skal vi bare vente på, at NN bliver hentet ned på operationsstuen. Der stod i indkaldelsen, at man kunne forvente tid før og efter undersøgelsen. NNS tid var [om formiddagen], og han havde fastet i seks timer inden, det vil sige fra [sidst på natten]. [Om aftenen] kommer der en sygeplejerske ind og siger, at de alligevel ikke kan nå NN på dagen, så de vil gerne beholde ham til dagen efter. Det vil sige, at NN på daværende tidspunkt har fastet i 16 timer. Først der bliver vi informeret omkring, at der kun er en operationsstue åben, og at det akutte derfor kommer foran. Vi blev ikke på noget tidspunkt informeret om, at der kunne gå så mange timer. NN er [tilstand] og må slet ikke ligge så længe på en almindelig madras. Jeg spurgte på et tidspunkt en sygeplejerske efter en vekselryksmadras, og hun ville gå ud og undersøge det, og derefter så jeg hende ikke igen. Først da jeg spurgte en anden sygeplejerske, skete der noget, men på dette tidspunkt havde NN ligget på en almindelig madras i fire-fem timer. Vi var utilfredse i og med, at NN i hans situation skulle vente så lang tid, som han skulle. Hvis de andre operationsstuer var lukkede, burde man måske ikke kalde ind til denne slags undersøgelse før ugen efter. NN tog hjem om aftenen, da han var frustreret over ventetiden og kommer tilbage [senere på efteråret], hvor vi håber på, at vi ikke kommer til at vente særlig længe.</p>	I nogen grad
22	Ingen anmærkninger, kun UG kryds og slange.	I meget høj grad
33	<p>Jeg skulle møde ind [om morgenen]. Og fik ingen seng. Jeg sad i venteværelser i hospitalstøj indtil [eftermiddagen], hvor jeg blev hentet til operation. Synes det er helt uacceptabelt at møde fastende [om morgenen] og først komme til [syv timer senere]. Og så uden at få en seng. Jeg fik at vide, at der ingen var, men det var en fredag, og der var masser af senge. Det var som om, de ikke ville "svine" en seng til. Da jeg kom op fra operation, lå jeg alene på en firesengsstue?</p>	I nogen grad
40	<p>Der var en lang ventetid, og der var heller ikke tolke til stede. Derfor blev det besværligt for os at kommunikere og forstå hinanden. Jeg ønsker, at det skal tages i betragtning.</p>	Ikke relevant for mig
45	Jeg var kun indlagt som dagpatient.	I meget høj grad
53	Modtagelsen foregik roligt og behageligt.	I høj grad
54	<p>Modtagelsen fungerede, men jeg fik det indtryk, at dem, jeg mødte, hver især skulle udføre en specifik opgave uden, at de havde det samlede overblik.</p>	Ved ikke
65	<p>Selve modtagelsen virkede meget kaotisk. Medtagne ejendele anbringes i et aflåst skab i modtagelseslokalet. Da jeg er [handicappet], skal iklædning af hospitalstøj ske [med henblik på mit handicap]. Der blev stillet en seng til rådighed på gangarealet ved en patient opholdsstue! Da jeg nægtede at klæde om her, blev der efter lidt tid anvist en hospitalsstue.</p>	I nogen grad
76	<p>Når man er [blevet] bedt om at komme til en bestemt tid, så er det ikke ok, at man skal sidde i timevis og vente på bare at få en seng.</p>	I nogen grad
79	Rigtig flot.	I meget høj grad
81	<p>Blev indlagt akut fra andet sygehus, som havde forberedt hospitalet i Horsens på, jeg kom. Da jeg ankom [midt på dagen], virkede det umiddelbart som om, de var klar til at tage mig i behandling. Fik henvist en seng i modtagelsen, hvorefter der ikke skete noget indtil [om aftenen], hvor endnu en ny sygeplejerske dukkede op, og da min datter spørger om, hvornår de havde tænkt sig, der skulle ske noget i sagen, fik vi det svar, at når man var indlagt til observation, kunne der godt gå lang tid, før der skete noget. Nu var sagen den, at jeg ikke var indlagt til observation men til akut behandling. Herefter kom der hurtigt en læge, der beklagede, at jeg ikke var flyttet op på afdelingen endnu. Det blev jeg så, men derefter skete der så ikke mere før næste dag til middag, hvor en narkoselæge var og tale med mig. Da han gik, sagde han følgende: Så ses vi om lidt frue. Jeg kontaktede da min datter og sagde, nu sker der vist snart noget. Hun kørte nu fra hendes arbejde i for at være i nærheden af mig. Så skete der igen ikke noget, før hun [om aftenen], må have talt med ret store bogstaver. For efter en times yderligere ventetid blev jeg så kørt til OP. Nu skal det lige pointeres, at jeg havde fastet siden mandag morgen og vi nu var nået frem til tirsdag aften, hvilket ingen patienter burde udsættes for.</p>	I ringe grad
91	Jeg blev godt behandlet. Lægen var god. Jeg kunne godt forstå, hvad han sagde.	I meget høj grad

101	Var indkaldt til kl. 9.00. Bor i Århus, afhentet kl. 7.00. Ved ankomst til afdelingen blev [jeg] informeret om, at der var en misforståelse mellem afdelingen og operationsstuen, hvor jeg skulle undersøges. [Jeg] blev først undersøgt kl. 13.30 og var hjemme i Århus kl. 19.00.	I høj grad
102	Fin modtagelse.	I meget høj grad
103	Ventetid i tre en halv time, inden operation blev aflyst.	I høj grad
105	Jeg mødte ind [om morgenen]. Efter et stykke tid bad jeg om at komme til at ligge ned og blev henvist til en seng på gangen ved elevatoren. Efter et par timer skulle al klargøring bare gå hurtigt, og alt foregik på gangen. Det var ikke den bedste oplevelse, da jeg var rigtig nervøs og lidt bange for det, der skulle foretages. Resten af dagen var ok.	I nogen grad
106	Der var meget lang ventetid. Jeg skulle møde til operation [om morgenen] men blev først opereret [om eftermiddagen].	I nogen grad
109	Kom tidligt, midt i morgenbriefingen (eller hvad det var), men blev alligevel fint modtaget og vist til rette.	I høj grad
110	Lang ventetid fra man havde meldt ens ankomst... Næsten en time.	I høj grad
114	Jeg har fastet; jeg er bange for, hvad der skal ske, og hvad der er galt med mig. Jeg stod op kl. 5 om morgenen for at møde på hospitalet til aftalt tid kl. 8.00. Jeg var i god tid på Horsens Sygehus kl. 7.30. Alle var meget søde og rare. Jeg får hospitalstøj på og får at vide, at man har planlagt mig til at komme til kl. 12.00. Jeg spørger, om der er opstået noget akut, men får svar at det er der ikke. Jeg mener, det er dårlig planlægning fra ledelsens side at lade folk vente så længe i et venteværelse.	I meget høj grad
124	Modtagelsen er ok.	I meget høj grad
126	Akutte ting kan man aldrig forberede sig på, men en oplysning i ny og næ om, hvordan det skrider frem, og hvor lang ventetid man kan forvente, er dog at foretrække. Det manglede i mit og andre ventende patienters tilfælde.	I nogen grad
131	Alt fungerede perfekt. Utrolig imødekommende service. Lidt ventetid, men man skal vel typisk ikke andet, hvis man skal opereres? :-)	I meget høj grad
134	Jeg var indkaldt til [om morgenen] og blev først henvist til en seng [til middag].	I ringe grad
140	Super service fra alt personale.	I meget høj grad
151	Der gik i hvert fald én time, før de kom fra sengeområdet, men de kom og tog blodprøve i venteværelset, mens jeg ventede på at blive hentet. Jeg skulle møde [tidligt morgen], men fik først en seng [en halvanden time senere]. Jeg kom til undersøgelse lige før middag og fastende fra søndag aften.	I nogen grad
154	Først ventede jeg halvanden time uden besked. Da jeg så selv spurgte hvor længe det varede, inden jeg skulle tid, var det endnu fire timer. Fik en seng efter to timer.	I høj grad
159	Meget venlig og professionel modtagelse. Den samme modtagerperson var der også efter operationen, hvilket giver tryghed.	I meget høj grad
167	Der må gerne være flere toiletter.	I høj grad
169	Alle var yderst venlige, hjælpsomme og i godt humør. En meget positiv oplevelse.	I meget høj grad
175	Virkede lidt forvirret/travl.	I høj grad
177	Udmærket hjælp af sygeplejerske, men de kunne godt være lidt mere orienteret om, hvilken behandling man skal have.	I høj grad
183	Jeg synes, det var for dårligt, at lægen skrev noget i mine papirer, men ikke i journalen! Og det var heller ikke en læge, da jeg skulle hjem, men en sygeplejerske.	I høj grad
184	Den sygeplejerske, der modtog mig, skal være mere opmærksom på, hvad jeg havde været igennem.	I nogen grad

202	<p>Jeg var på afdelingen [tidligt om morgenen], og straks var der en sygeplejerske, der råbte "skynd dig, de venter dig på operationsstuen". Hvertil jeg svarede, "jeg skal først være her om lidt". Derefter kom der en meget venlig personale, som tog hånd om mig og beroligede mig. Jeg kom på operationsstuen [en times tid efter, at jeg var ankommet], og efter hvad jeg registrerede, var jeg tilbage på afdelingen [om eftermiddagen]. Straks kom samme venlige personale og sagde, "vi skal have dig ud af sengen", hvilket jeg var godt klar over, hvortil jeg svarede, "det kan ikke passe bedre, da jeg skal på toiletet". Jeg blev fulgt over gangen og på toilet og hjulpet i seng igen, hvilket var utroligt smertefuldt. Senere fik jeg besked på, at jeg skulle hjem, hvortil jeg svarede, "det kan jeg ikke". Jeg var blevet orienteret om, at jeg skulle møde på sengeafdelingen til operation og havde ikke på noget tidspunkt fået at vide, at det var ambulans. Jeg var heller ikke på noget tidspunkt blevet underrettet af en læge om forløbet. Jeg var dybt rystet over at skulle hjem, og svarede "jeg kan ikke sidde i en taxa med de smerter, jeg har, da turen hjem tager ca. halvanden time". Jeg er alene og, som I kan se, ældre, så jeg kan ikke se det rimelige i at skulle hjem, da jeg havde brug for hjælp til at komme ud af sengen m.m. Jeg havde gerne set nogle dage på hospitalet, [det] havde været tiltrængt. Med hensyn til service på afdelingen var jeg meget skuffet, der var ikke så meget som et glas vand på bordet. Til aften [] blev jeg tilbudt boller i karry, som ikke var varmet, så de stive ris gled ikke ned. Der var en lækker jordbærdesert, som jeg måtte spise med gaffel, da der ikke var nogen ske. Da jeg påtalte det for sygeplejersken, var svaret, "du kunne bare ringe". Det havde jeg også gjort, hvis snoren var sat, så jeg kunne nå den, men den hang på væggen, [så] jeg kunne af gode grunde ikke komme ud af sengen og nå den. Senere på aftenen kom en sygeplejerske med smertestillende piller, men stadig ikke noget vand. Sygeplejersken spurgte, om jeg skulle have vand til, hvad mon hun havde tænkt sig? [Først på ugen] over middag kom en læge, og jeg blev udskrevet. Jeg er meget rystet over det dårlige forløb og behandling, da jeg altid har været meget glad for at være på Horsens sygehus, hvor jeg har været opereret flere gange samt indlagt.</p>	I nogen grad
-----	--	--------------

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
11	<p>Under narkose blev jeg vækket med tube i halsen, endskønt jeg havde frabedt mig dette, da jeg fra tidligere indlæggelser har reageret voldsomt ved opvågning med ting i halsen. To læger NN og en sygeplejerske NN var til stede, lige inden jeg blev lagt i narkose præoperativt, hvor jeg bad om, at dette ikke måtte ske, og dette blev aftalt. Ikke desto mindre skete dette, og jeg reagerede som forventet af mig selv med personskaade til følge for en hospitalsansat. Efterfølgende var der diskussion med tredje læge NN om, hvorfor man havde indgået denne aftale præoperativt med mig som patient og efterfølgende ikke fulgte aftalen. Den læge, der efterfølgende talte med mig om episoden, fraskrev sig ansvaret ved at sige, at han ikke havde hørt, hvad der blev aftalt præoperativt, lige inden jeg blev lagt i narkose, samt at han påstod, at hensigten ikke havde været at vække mig. Dette blev undsagt af den social- og sundhedsassistent, der havde været til stede under opvågningen. Hendes udlægning var, at man ville vække mig med tuben i halsen. Altså divergerende forklaringer. Den læge, der havde forestået opvågningen, spurgte, om jeg ville have accepteret, hvis man inden operationen havde sagt, at man ikke kunne opfylde mit ønske om ikke at blive vækket med tube. Mit svar var, at jeg i så fald kunne have været forberedt på, at jeg skulle igennem en sådan situation (som i opvågningsfasens "tåger" giver en voldsom reaktion hos mig grundet kvælningssformelse), og at jeg så ikke ville have følt, at man havde handlet imod en indgået aftale. Hvilket man i dette tilfælde gjorde. Efterfølgende brugte læger og sygeplejersker meget tid på at tale med mig om episoden, og der var tydeligvis en bekymring for, om jeg ville klage over episoden. Selv fjerde læge NN mødte op i min middagslur for at "rede trådene ud og forsvare handlingsforløbet". Jeg følte til sidst, at man brugte ulige mange kræfter på at forsvare sig, og til sidst frabad jeg mig yderligere snak om emnet. Det voksede sig for stort, og jeg blev irrelevant i forhold til min sygdomsstatus på det tidspunkt. Jeg lå på intensiv og var temmelig afkræftet. Så jeg ønskede blot at afslutte diskussionen. Fra et patientperspektiv var det i øvrigt utilfredsstillende, at jeg ikke blev orienteret om, hvilke klagemuligheder der var efter en sådan hændelse. Ikke at jeg ville være gået videre, men jeg mener, at personalet skal være obs. på, når patienter har oplevet hændelser, de føler har været grænseoverskridende, og der bliver givet dem information om eventuelle klagemuligheder. Min oplevelse var det modsatte. Altså at man for enhver pris ønskede at "lukke" min utilfredshed ned og "bearbejde" mig til at forstå, at der ikke var tale om et overgreb eller en fejl. Dette endskønt at min pointe blot gik på, at man ikke skal indgå aftale om bestemte metoder eller arbejdsgange med patienter og så efterfølgende (og da slet ikke under narkoseopvågning) ikke leve op til det aftalte.</p>	I nogen grad
15	<p>Personalet kunne slet ikke informere om, hvor længe vi skulle vente.</p>	Slet ikke
25	<p>To dage efter min operation fik jeg en byld [].</p>	I høj grad
40	<p>Trods manglende tolkebistand og misforståelse gik alt godt.</p>	I nogen grad
52	<p>Der gik hul på galdeblæren så operationen tog seks timer i stedet for en time.</p>	I meget høj grad
69	<p>Første ambulante undersøgelse (gastroskopi) mislykkedes, og ny undersøgelse skulle foretages senere.</p>	I nogen grad
81	<p>I forbindelse med min udskrivning fra afdelingen skete der ind til flere fejl, bl.a. var der ikke givet besked til hjemmeplejen i min hjemkommune om, at jeg var udstyret med en PICC-line, som jeg selv i første omgang måtte rette henvendelse til afdelingen om, hvorefter hjemmeplejen tog sig af det efterfølgende.</p>	I høj grad
86	<p>Perforeret tarm i forbindelse med kikkertoperation.</p>	I nogen grad

103	Operation blev udsat pga. overbelægning.	Slet ikke
117	Jeg havde været til forundersøgelse i slutningen af [forrige år], og jeg var der blevet indstillet til en bestemt operation. På operationsdagen ligger jeg klar på OP og venter på lægen, der skal operere mig. Han vil blot hilse på, inden jeg bliver bedøvet. Her viser det sig så, at den planlagte operation ikke var tilstrækkelig, og at lægen derfor mente, at jeg havde mere gavn af en større og mere omfattende operation, der krævede længere sygdomsperiode, indlæggelse og restitutionstid. Det har været hårdt psykisk at skulle acceptere en længere indlæggelse og restitutionstid, ligesom jeg tog til operationen med viden om, at jeg skulle have en kikkertoperation, men endte med at tage derfra med et langt og synligt ar []. Selve operationen gik som den skulle, og de ansatte har været meget kompetente og søde. Men forundersøgelsen har tilsyneladende været for dårlig.	I nogen grad
133	Inden selve indlæggelsen blev jeg efter indledende samtale med kirurgen sendt til MR-scanning for tjek af, om der lå sten i de dybere galdeveje. Kirurgen sagde, at han ville ringe og give mig svaret på scanningen og aftale om operationen, men jeg hørte aldrig fra ham. Hørte først fra hospitalet igen, da indkaldelsen til operationen dukkede op i e-boks.	I nogen grad
134	Indkaldt [flere timer] for tidligt. Under operationen kom lægen til at snitte mig i [andet indre organ], og det fik jeg at vide [flere timer] efter operationen ved stuegangen. I øvrigt af en læge der var så ubehøvlet, at han ikke havde tid til at forklare mig, hvad det betød, og hvor stort et snit der blev lavet, men blot at jeg skulle blive til en overnatning. Det resulterede i en nat, hvor jeg ikke sov før [ud på morgenen], for jeg var så ked af det. Det var SÅ dårlig en oplevelse.	Slet ikke
139	Manglende medicin, forkert medicin, manglende information om faste, udlevering af proteindrik på trods af faste, stress og forvirring på afdeling blandt personale, ventetid på næsten en halvtime efter kald/træk i snoren, og drop blev ikke koblet fra, når den var tom.	I høj grad
145	Jeg fik en hård knude på maven, som ikke var planlagt, fordi man prikkede hul på tarmen.	I nogen grad
154	Jeg fik drop efter seks timer. Efter ni timer fik jeg besked om at min operation skulle vente til næste dag. I al ventetiden var der ingen oplysning andet, end jeg var den næste.	Slet ikke
156	På operationsdagen blev jeg ikke informeret om, hvordan det er gået med operationen. Næste morgen hørte jeg bare fra en sygeplejerske, at jeg kunne tage hjem, da man ikke behøver at snakke med en læge. Jeg ønskede mig alligevel en lægesamtale, som blev imødekommet. Ved lægesamtalen har jeg fået svar på mine spørgsmål. Jeg har også fået at vide, at jeg ikke ville blive indkaldt til efterkontrol, da man har droppet den slags, når operationen er gået godt. Jeg blev overrasket over, at jeg kort tid efter fik et brev med tid til efterkontrol. Jeg har også undret mig over, at der på papirerne (epikrisen) stod, at jeg blev udskrevet en dag senere end i virkeligheden. Jeg har efterfølgende ringet, og jeg har snakket med en sekretær, der har lovet at få rettet fejlen.	I nogen grad
175	Der skulle to operationer til. Glemte et resultat af dyrkning af bakterieprøve, inden jeg blev sendt hjem (telefon opkald to dage efter, som gjorde mig utryg).	I nogen grad
186	Jeg fik stikkende smerter i operationssår, som blødte meget. Fik bare mere smertestillende. Det viste sig efter udskrivelse at være blødning/stort hæmatom og væskeansamling. Jeg blev sendt hjem med [præparat], men læste efterfølgende på sundhed.dk, at operationslægen havde skrevet, jeg ikke skulle have blodprofsforebyggelse? Måske var det fordi, jeg var indlagt natten over?	I ringe grad
193	Jeg blev oprettet cirka et døgn efter den første, som ikke gik godt.	I meget høj grad
201	Man glemte at indkalde mig til forundersøgelse med blodprøver og udlevering af medicin. Jeg blev ringet op om, at man havde glemt det, og at jeg skulle komme med det samme, og da min operation var [nogle dage senere], havde jeg ikke noget valg.	I høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
4	Det hele forløb så perfekt.	I meget høj grad
7	Har manglet informationer om fremtidige komplikationer, der kan forekomme eller er tilstede. Manglede en samtale med lægen uden mit barns tilstedeværelse.	I høj grad
15	Der manglede information omkring, hvornår undersøgelsen skulle finde sted. Derudover var det ikke oplyst, at der var tale om så lang ventetid. Ingen af sygeplejerskerne kunne fortælle os noget som helst, ud over at vi bare skulle vente på at blive hentet.	Slet ikke

16	Jeg ville gerne have talt med lægen, der havde opereret mig efter operationen, men fik beskeden, at alt var gået efter planen af en sygeplejerske på opvågningen. Det synes jeg, er for dårligt.	I nogen grad
29	Der blev taget en biopsiprøve, men har intet hørt.	I nogen grad
33	Jeg fik et brev med hjem... Sygeplejersken sagde intet. Virkede tværtimod ret sur, når jeg ringede og spurgte om noget. Lå og ringede i tre kvarter inden der overhovedet dukkede nogen op.	Slet ikke
45	Jeg har været godt tilfreds med den behandling jeg har fået.	I høj grad
48	Det ville have været rart med en snak med lægen efter min undersøgelse.	I høj grad
53	Byggearbejdet udenfor var generende for nattesøvnen.	I meget høj grad
64	Jeg spurgte tit om noget og fik intet svar.	Slet ikke
81	Bedre information ved udskrivelsen ville have været ønskeligt.	I høj grad
82	Da jeg blev udskrevet, var der en meget arrogant læge, der bare ville af med mig.	I nogen grad
100	Jeg fik ingen information om, hvad der var blevet lavet, og jeg blev ikke kaldt til et senere møde. Måtte ringe til egen læge for at få at vide, hvad der var sket.	Ved ikke
103	Fik besked på at vente på, at der kom en ny tid på E-boks.	Slet ikke
108	Var kun indlagt i et døgn til endoskopi, så svarene vil derfor blive noget usikre!	I nogen grad
110	Manglende information om bivirkninger efter narkose. Blev indlagt nogle dage efter med svær forstoppelse. Kunne være undgået ved information om forebyggelse af dette.	I høj grad
114	Alle på hospitalet var meget søde og rare og gjorde alt for, at man følte sig godt tilpas. Det eneste var planlægningen med undersøgelsen.	Ved ikke
124	Jeg manglede [at få at vide], hvor meget smertestillende, jeg skulle tage, og en plan for, hvornår jeg skulle nedsætte dosen. Måtte tage til min egen læge for at få en plan for min medicin.	I nogen grad
131	Alt var totalt i orden!	I meget høj grad
133	Der var en meget kortfattet stuegang med en for mig ukendt, men venlig læge. Jeg var ikke forberedt på "mødet", og da jeg stadig var groggy efter bedøvelsen og vedvarende opkastning, var jeg ikke forberedt til at stille spørgsmål. Jeg ville gerne have fået fortalt mere om operationsforløbet og om eventuelle forholdsregler efter operationen, f.eks. kost og risikoen for at der kunne komme galdestensanfald (hvilket der gjorde!), selvom galdeblæren var blevet fjernet osv. Jeg tåler meget dårligt narkose/morfinen, hvilket resulterer i opkast i over et døgn efter operationen, og jeg har derfor brug for længere tid end normen til at komme til mig selv og kunne holde mad/drikkelse indenbords. Jeg følte mig derfor slet ikke klar til at tage hjem, da personalet begyndte at lægge op til, at jeg skulle tage hjem. Presset fortsatte, og der manglede lidt en forståelse for, at jeg selv bedst kunne mærke, hvornår jeg var klar til en times kørsel i bil. Og det var ikke fordi, jeg ikke længtes efter at komme hjem! Vi havde lidt på fornemmelsen, at vi helst skulle sendes hjem inden næste vagthold mødte ind.	I nogen grad
139	Kunne godt have brugt en samtale om hele forløbet, efter fire ugers indlæggelse, hvor jeg var delvist i respirator og meget påvirket efter mange narkoser og meget medicin. Ville også gerne have haft information om udtræning af morfin, bivirkninger osv.	I høj grad
151	Jeg blev indlagt [om morgenen], fastende fra [aftenen før]. Undersøgelsen blev afbrudt pga. manglende udrensning. Jeg var fastende fra [aftenen før] til [tre dage efter], hvor jeg var færdig og udskrevet. Jeg spurgte mange gange, hvornår jeg kunne komme til undersøgelse næste gang, hvis de mente, jeg var udrenset, men jeg kunne ikke få svar. Meget dårlig patientpleje, med bedre held næste gang.	I ringe grad
154	Indskrivelsen var måske ok. Lægen som udførte min operation gjorde, hvad han kunne. Mit ønske var læge NN, som jeg er meget glad for. Dog ville jeg gerne have talt med ham inden udskrivelsen. MEN sygeplejersken sagde jeg godt kunne gå hjem (jeg ville gerne været natten over, hvilket jeg var lovet). Under al kritik. Jeg opdagede, da jeg kom hjem, at kanylen til bedøvelse stadig sad i åren. Min mand pillede den ud. Jeg gik til lægen for at få sting ud efter 11 dage, men det var selvpåkløsende sting. Hvilket jeg ikke fik at vide. Jeg anede faktisk ikke noget om min operation, da jeg havde fået papir om kikkertoperation med hjem, og jeg havde fået åben operation. Smertestillende medicin måtte jeg tale med egen læge om. Uha, ikke noget rart forløb.	Slet ikke

156	Jeg kom på firemandsstue. Der var to andre patienter, herunder en af dem af modsat køn, selv om der var mere end rigeligt med ledige senge. De to andre patienter havde behov for at få taget forskellige prøver/tjek med jævnlige mellemrum, også om natten. Det har forstyrret min nattesøvn, og jeg blev vækket hver gang, der kom en sygeplejerske til de to andre patienter, men i journalnotaterne stod der, at jeg har sovet igennem.	I nogen grad
157	Venter stadig på resultaterne af de prøver, der blev taget under [undersøgelsen].	I meget høj grad
169	Alt er forløbet problemfrit.	I meget høj grad
175	Udskrivelsen kom meget hurtig efter samtale med lægen. Var i tvivl [om], [hvilket tidspunkt] jeg skulle hjem. Spurgte sygeplejerske og fik besked.	I nogen grad
176	Jeg mangler en indkaldelse til en anden afdeling på andet sygehus, som de lovede mig ville komme.	I nogen grad
198	Jeg fik fyldestgørende information, når jeg selv stillede spørgsmål.	I høj grad
201	Det ville have været rart med en opfølgende samtale evt. pr. telefon.	I høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
4	Det hele kunne ikke gå bedre. Venlige og hjælpsomme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Meget søde ansatte. Alle var gode til at fortælle min søn, hvad der skulle ske. Alle var gode til at høre mine bekymringer. Stort [] til afdelingen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Det var god kirurgi og sygeplejen var kompetent og handlingsorienteret. Der var meget forvirring omkring anæstesen både omkring epiduralkateteret og graden af bedøvelse i UE i det første halvandet døgn samt [] omkring min opvågning efter min anden operation. Ros omkring håndtering af genoperation pga. af utilsigtet blødning i bugvæg. Dog med det forhold, at man ikke var tilstrækkeligt obs på, hvad min immobilisering grundet uhensigtsmæssigt epiduralbedøvelse afstedkom nemlig en pneumoni inden reoperation. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
15	En mand som NN burde ikke kaldes ind til undersøgelse i en ferieuge, da der altid vil opstå noget akut. Manglende informationer. [Kommunikation og information]	Slet ikke
22	I er dygtigt fagligt og sagligt under denne effektiviseringsrunde. Tak. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
33	Jeg blev indlagt i weekenden. Fik lov til at køre hjem og sove og skulle så møde fastende mandag morgen. Lå hele mandag formiddag og ventede på operation. Den blev så aflyst, og jeg blev sendt hjem med en ny tid torsdag. Onsdag ringede en læge og aflyste. De ville ringe igen torsdag med en ny tid. Det fik jeg så, og den holdte. Men synes alt i alt, at det var et meget utilfredsstillende forløb. [Ventetid]	Slet ikke
43	Jeg er meget glad og tryk på afdelingen på trods af, at jeg har været alvorlig syg under mine indlæggelser. Der er sket en enkelt fejl, hvor jeg fik morfin på trods af, at jeg ikke kan tåle det, og jeg blev derfor meget dårlig. Samlet set et meget mere trygt sted at være indlagt end på et andet sygehus. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
53	Der var meget lidt ventetid, og besøgene i Ambulatoriet før og efter var meget effektive. [Ventetid]	I meget høj grad
64	Det er hele sygehuset, den er gal med. Horsens Sygehus er lige så ringe som andet hospital.	Slet ikke
65	Modtageforhold ved indlæggelse burde strammes rigtig meget op. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

69	Bedre orientering om ventetid. Bedre orientering om den mislykkede første undersøgelse. Bedre orientering om resultatet af undersøgelsen. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
81	Det ville være rart, hvis der var en fast personale, der havde kontakten. Ved udmærket godt, at der var mange vikarer indover i forløbet. [Kontaktperson]	I høj grad
82	Da jeg var indlagt oplevede jeg ikke en eneste stuegang. Men efter jeg var udskrevet skulle jeg have svar på min CT-scanning, og det var en utroligt behagelig læge og sygeplejerske, der gav svar på CT-scanningen, og hvorledes man kunne afhjælpe mine smerter og eventuel behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
83	Jeg fik en fantastisk pleje og behandling den éne dag, jeg var indlagt. Jeg var mest nervøs for at blive aflyst, da jeg ventede til [eftermiddagen], inden jeg blev kørt på operationsstuen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
85	Jeg synes afdelingen gjorde det rigtig GODT. Man har slet lyst til at tage hjem.	I meget høj grad
100	Der var et stort problem angående hjemsendelse med Flex Taxi. Chaufføren kaldte på NN i en forkert afdeling og kørte så hjem uden NN. Han var flyttet fra dagsafsnit til afdelingen. Det vil være godt om chaufføren havde henvendt sig i informationen, så vi havde undgået først at være hjemme [om aftenen]. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke
102	Super tilfreds. Fik den støtte og vejledning, jeg havde brug for. Super personale, både sygeplejersker og læger. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
103	Alt på ambulant og dagkirurgisk har været godt. Det har været betryggende og professionelt. På P4 var der overbelægning og stresset personale. Manglende medicingivning hovedsagligt aften og nat. Bad selv om at blive udskrevet til sidst efter at have siddet på toiletet, hvor jeg havde kastet op ud over mig selv og ingen hjælp. Kaldesnoren var rykket ud af væggen. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
104	Der var lang ventetid fra samtale til indlæggelse. [Ventetid]	I meget høj grad
109	Det var en ukompliceret endoskopisk undersøgelse. Alle var meget venlige, informerende, og spurgte til mine behov og ønsker. Stor ros. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
110	Manglede information om bivirkninger efter operationer. Ellers god og tryk behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
115	Personalet var yderst omsorgsfulde og kompetente overfor min mor. Hun var meget tryk, glad og tilfreds under indlæggelsen og meget lidt forvirret, hvilket er en stor anerkendelse til personalet, idet hun har Alzheimers. Vi tilkendegav vores tilfredshed under indlæggelsen og ved udskrivningen, rosen bedes også videregivet til alle som varetog opgaven omkring min mor. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
120	Afdelingen fungerede godt. Modtagelse og information var tilfredsstillende. Læge NN var ikke forberedt, selvom jeg havde haft flere samtaler med læge NN. Da jeg er kompliceret at stikke, bad jeg om rutineret og øvet personale. Det oplevede jeg IKKE! En meget tøvende og uerfaren fyr forsøgte at stikke uden held. Præcis en rodet og uklar oplevelse, som jeg ikke havde brug for! Til trods for at jeg havde forsøgt at forberede mig og personalet på at denne del skulle fungere :-(. Læge NN, som jeg havde talt muligheder med i forbindelse med operationen, kom til operationsstuen, da jeg var i gang med anden læge NN og sagde: "Nå, det er dig?" Det er altså ikke mig, der skal operere alligevel. Det bliver i stedet en tredje læge NN. Tredje læge NN var på ingen måde sat ind i det, som anden læge NN og jeg havde lavet gennem flere konsultationer inden operationen :-(. Det er simpelthen ikke i orden! [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
124	Da min operation var vedrørende stomi, har jeg fået en kæmpe støtte fra en sygeplejerske. Det har været skønt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
133	Operationspersonalet var fantastiske. Så imødekommende, nærværende, empatiske og personlige, selvom det for dem var en rutineopgave. Stor cadeau til dem! På sengeafsnittet virkede både stuegangslæge og personale til at have travlt og kun have lidt tid til den enkelte patient. Jeg var glad for, at min mand havde mulighed for at være hos min side (undtagen om natten), da han sørgede for mig i form af brækposer, toiletbesøg, drikke m.m. Jeg manglede den lovede tilbagemelding på en MR-scanning fra den læge, som jeg havde den indledende samtale med. Ville gerne efterfølgende have haft en lidt bedre gennemgang af forbehold/risici ved at få fjernet galdeblæren, herunder risiko for at få et anfald efterfølgende, hensyn til kost, gennemgang af operationsforløb. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

134	Der var en enmandsstue ledig, og alligevel lå jeg på stue med tre ældre damer, der larmede og lugtede! Det er sgu ikke personalepleje! [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
145	Opholdet var helt ok.	I nogen grad
151	Fire døgn med indlæggelse, uden mad og drikke, men drop i armen for blodsukker. Det var ikke tilfredsstillende. Den dårligste behandling jeg har fået på sygehus indtil nu. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
154	Der er alt for meget for personalet at se til. Derfor er forløbet kritisk og jeg følte, at ingen egentlig anede om jeg var der eller ej og for hvad. Alle for rundt og jeg var bare der. Mens jeg ventede de ni timer kom personale på stuen for at rede den anden seng. Det undrede mig, at man ikke hilste, når man kom ind eller gik igen. Jeg tænkte blot, er det ungdommen? Det kunne man godt lære dem, det koster ikke noget. Maden var dejlig og personalet venligt. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
156	Jeg har været nervøs for operationen. Jeg har forberedt mig mentalt og i forhold til mit arbejde, men dagen før operationen (om eftermiddagen), blev jeg ringet op, at den blev desværre aflyst pga. mindre bemanning i den uge. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
167	Lægerne har meget forskellige meninger og syn på det, jeg fejler, så det er rigtig forvirrende og frustrerende for mig. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
169	Sammenlignet med to andre hospitaler, hvor jeg har været indlagt de seneste tre år, var især forplejningen i Horsens meget bedre. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
175	Før samtale, kunne ikke finde mig, havde siddet to timer i venteværelse til samtale med læge NN. Super godt behandlet på Intensivafdelingen.	I nogen grad
186	Skulle nok have været obs. på smerter og blødning. Spurgt ind til om der var gang i maven. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
190	Man hører til et område og hvis man har et uheld på et andet område og rykker i snoren kommer der hjælp, men eftersom man ikke hører til dette område går personalet og henter en fra det område man hører til. Aftensygeplejersken om aftenen har ikke tid til at snakke med patienterne. God afdeling at være indlagt på. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
191	Hele forløbet, til og med indlæggelse og operation i anden by i [foråret] til indlæggelse og tilbagelægning af stomi i Horsens i [efteråret], har været en positiv oplevelse. Eneste anke, som jeg har i det forløb, er, at der skal gå flere måneder fra jeg bliver meldt klar til tilbagelægning til det så endelig sker. Når lægerne i anden by har godkendt mig til tilbagelægning virker det lidt omsonst, at jeg så skal igennem ny kikkertundersøgelse og nye samtaler i Horsens. Bare fordi man ønsker henvisning til et sted med kortere ventetid. Lægerne er jo trods alt kolleger inden for samme system. Hvis undersøgelser og samtaler skete ved den læge, der skulle forestå operationen, ville jeg kunne forstå, at han ved selvsyn ville sikre sig, at alt var som det skulle være, men sådan forholder det sig jo ikke. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
198	Mit indtryk er, at der er MEGET travlt på Mave- Tarmafdelingen på Regionshospitalet Horsens. Personalet nærmest løb rundt, og der gik oftest mindst ti minutter fra man trak i snoren til personalet kom. Man skulle selv bede om alt. Ingen tid til at spørge til dine behov. Jeg oplevede personalet som kompetente men alt for stressede. Og rengøringen var overfladisk og næsten manglende. Badeværelser og toiletter var snavsede. Fra første undersøgelse til indkaldelse til operation gik ca. et halvt år. Kun fordi jeg var insisterende, og ofte ringede for at få en afbudstid, var jeg så heldig at få en sådan tid efter ca. fire måneder. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
200	Det ville være ønskeligt at blive tilset af den læge, der havde opereret en første gang, når der som her var tale om en re-operation. [Kvalitet i behandling]	I høj grad