

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

P280

Kirurgisk Afdeling P

Aarhus Universitetshospital



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af 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

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	163
Besvarelser fra afsnittets patienter:	114
Afsnittets svarprocent:	70%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

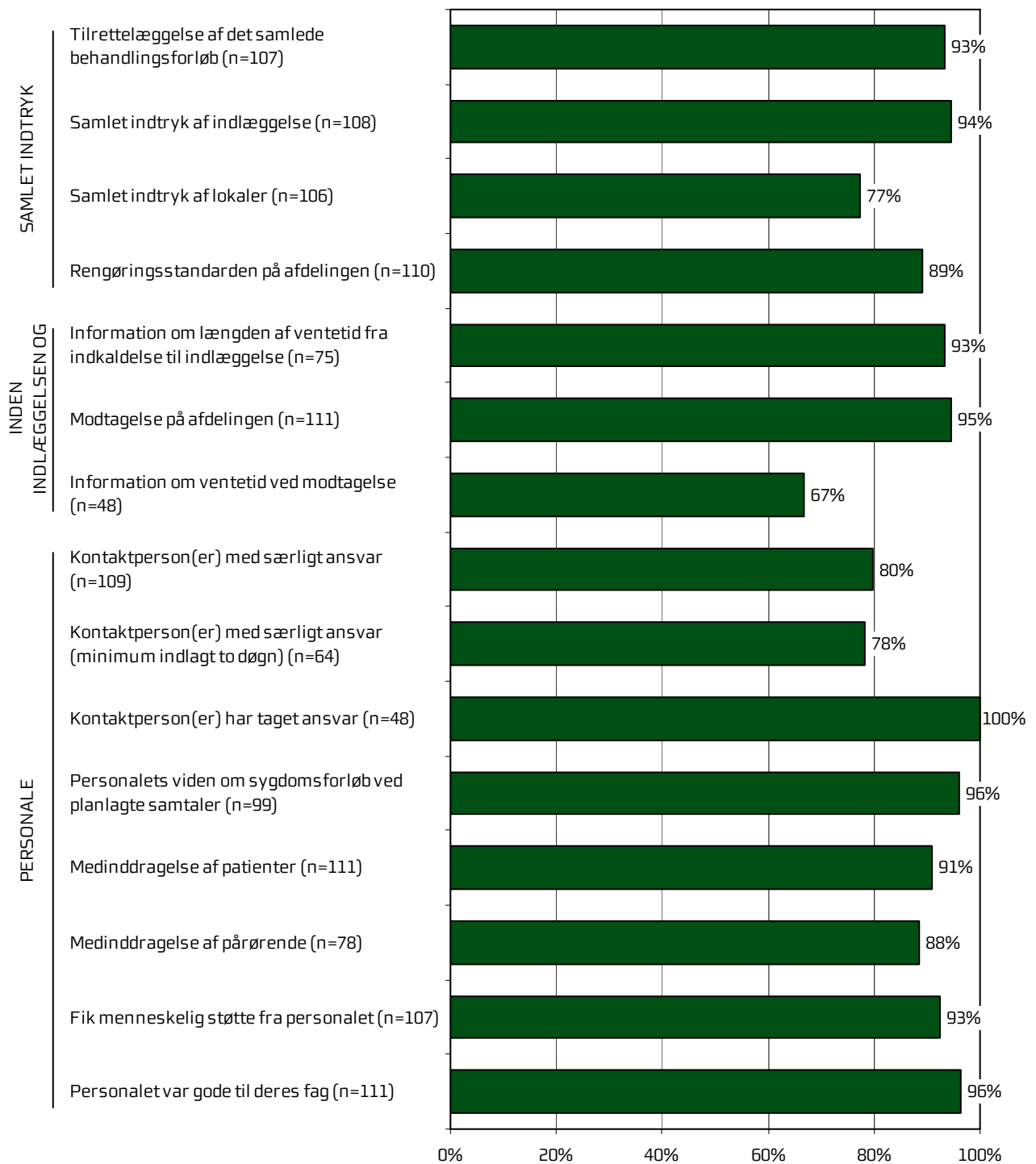
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

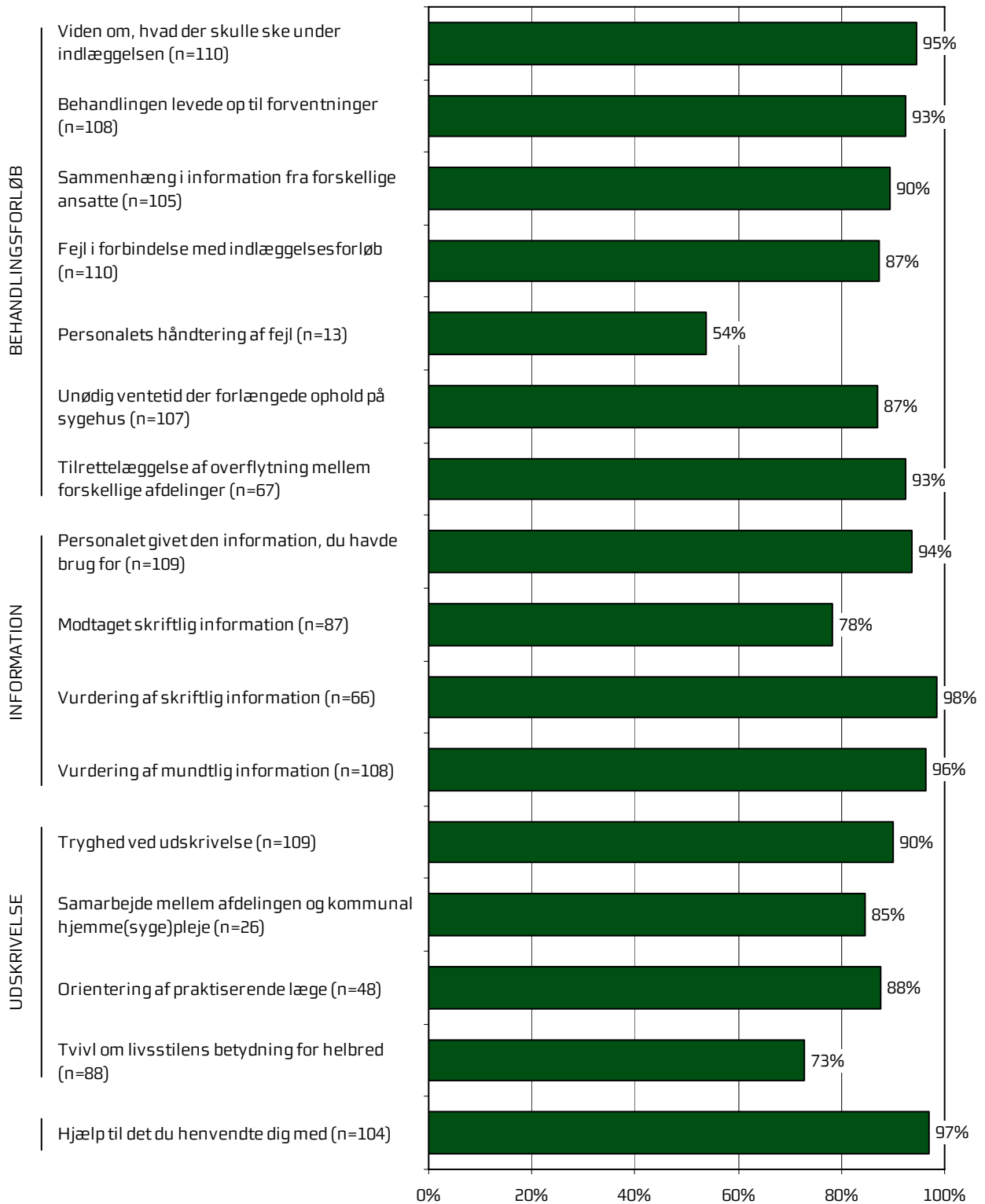
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Kirurgisk Afsnit 280

2009-tallet er for: Kirurgisk Afsnit 280

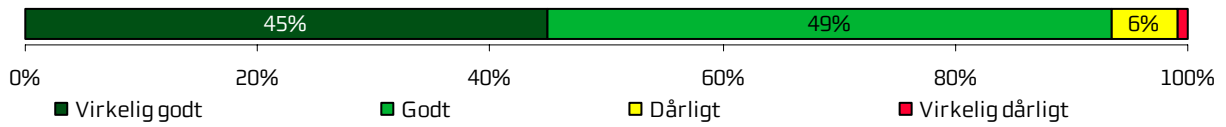
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

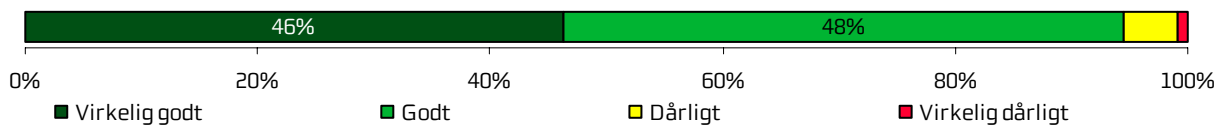
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

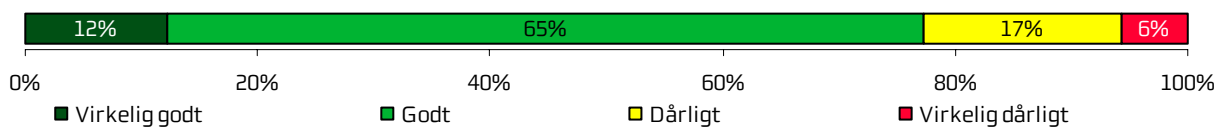
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=107)



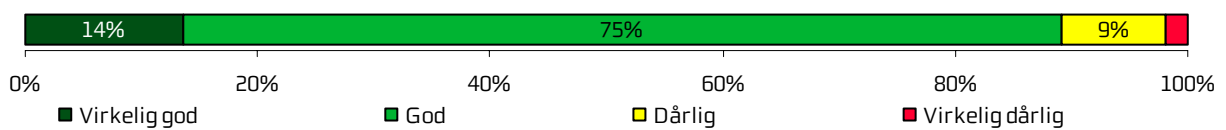
Samlet indtryk af indlæggelse (n=108)



Samlet indtryk af lokaler (n=106)



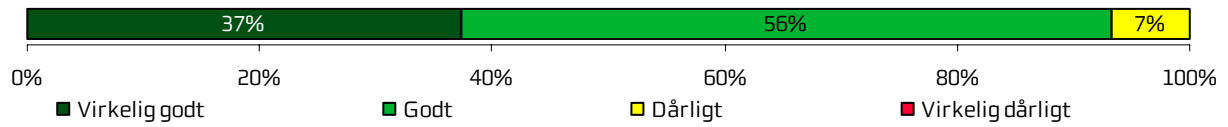
Rengøringsstandard på afdelingen (n=110)



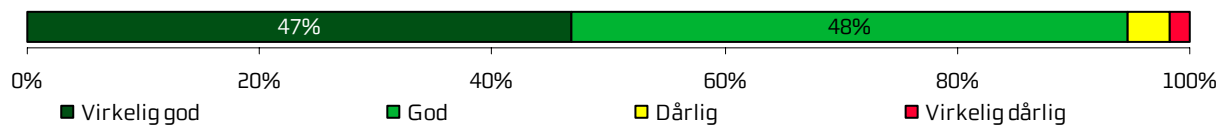
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	96 %	100 % *	100 % *	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94 %	95 %	98 %	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	77 %	75 %	62 % *	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	89 %	-	-	100 % *	79 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

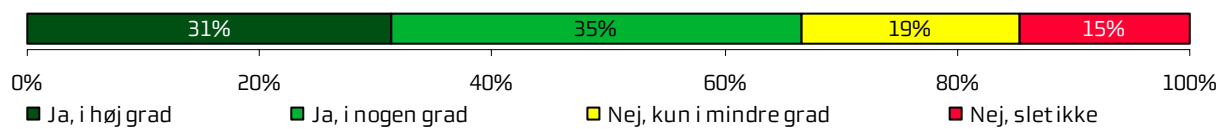
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=75)



Modtagelse på afdelingen (n=111)



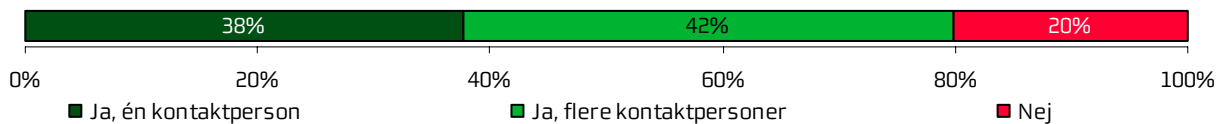
Information om ventetid ved modtagelse (n=48)



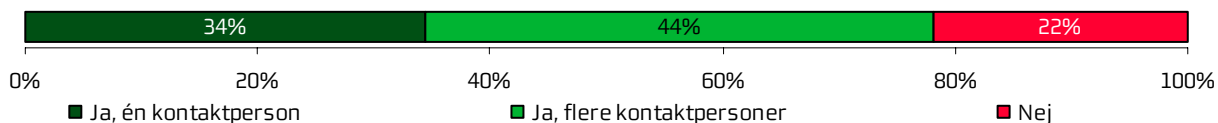
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	93 %	92 %	-	100 % *	80 % *	92 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	100 % *	96 %	100 % *	91 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	68 %	77 %	97 % *	53 %	76 %

Personale

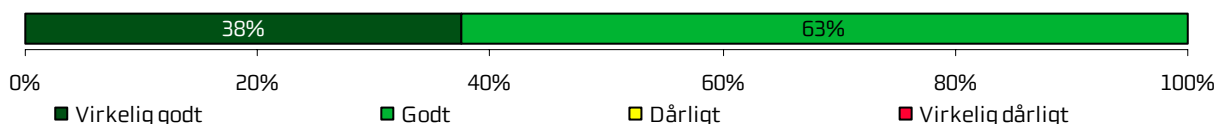
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=109)



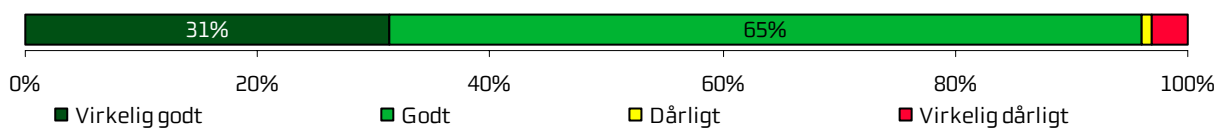
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=64)



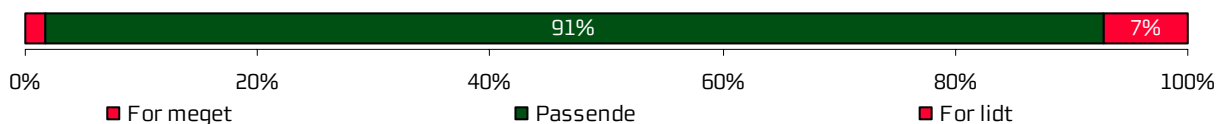
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=48)



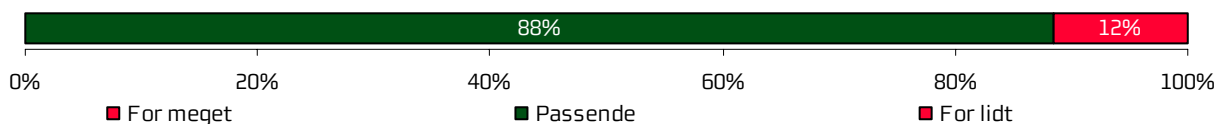
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=99)



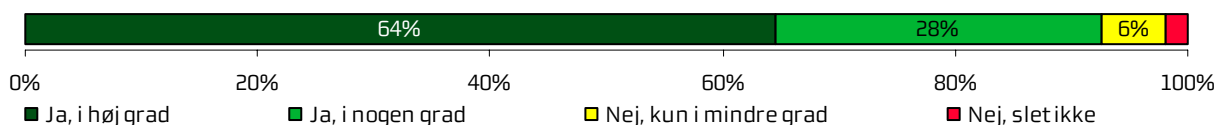
Medinddragelse af patienter (n=111)



Medinddragelse af pårørende (n=78)



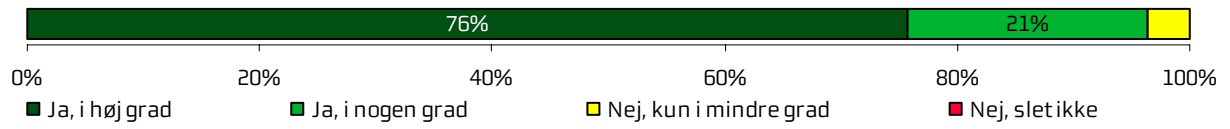
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=107)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	80 %	90 %	89 % *	100 % *	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	78 %	87 %	-	100 % *	64 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	97 %	98 %	100 % *	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	92 %	93 %	100 % *	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	85 %	90 %	100 % *	75 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	97 %	98 % *	100 % *	81 % *	94 % *

Personale (fortsat)

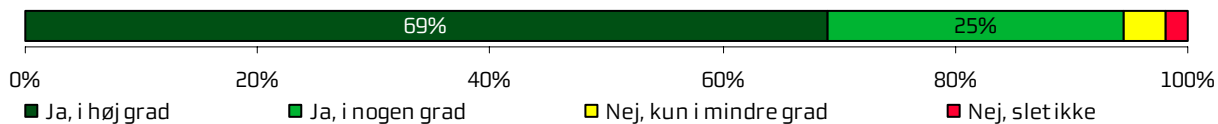
Personalet var gode til deres fag (n=111)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	98 %	100 % *	100 % *	92 %	98 % *

Behandlingsforløb

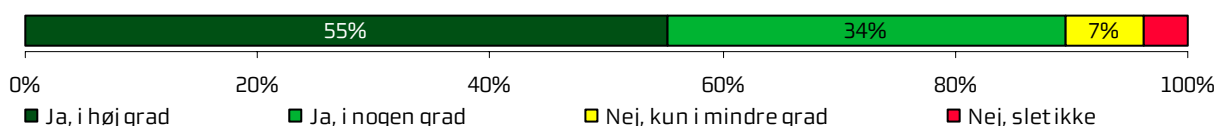
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=110)



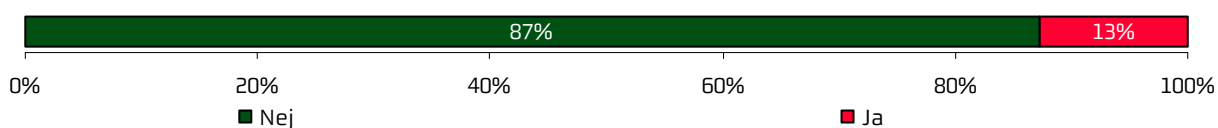
Behandlingen levede op til forventninger (n=108)



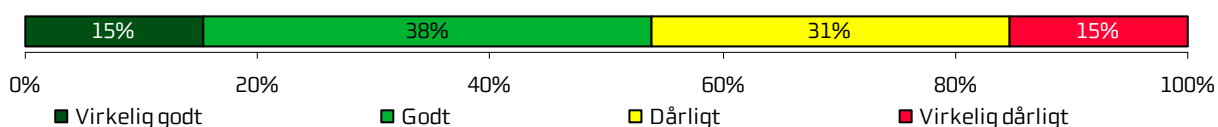
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=105)



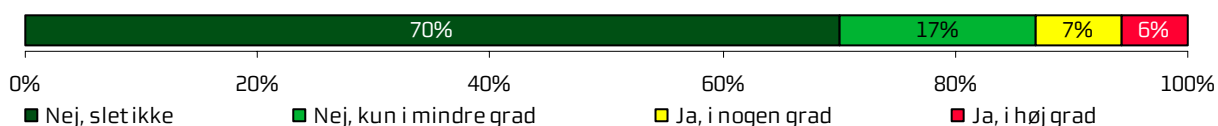
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=110)



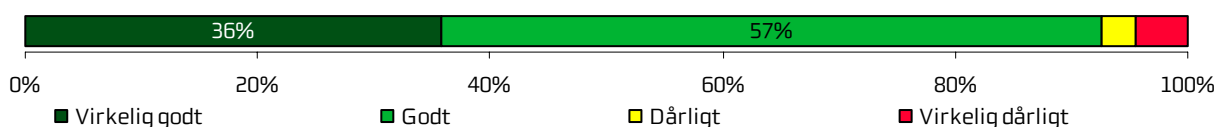
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=107)



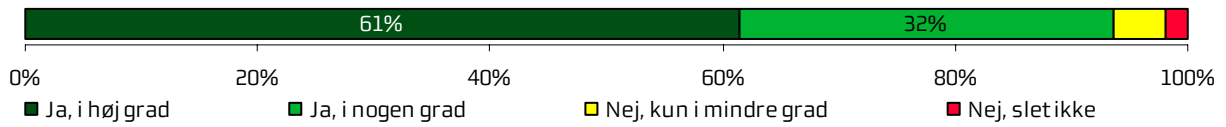
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=67)



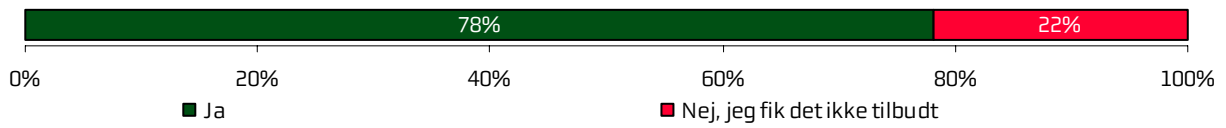
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	90 %	96 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	90 %	96 %	100 % *	84 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	90 %	98 % *	98 % *	100 % *	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	90 %	-	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	54 %	100 % *	-	83 %	56 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	79 %	87 %	99 % *	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93 %	97 %	-	100 % *	81 % *	93 % *

Information

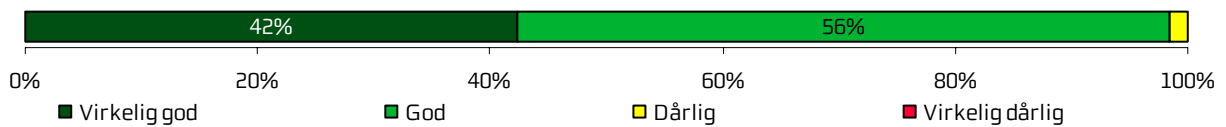
Personalet givet den information, du havde brug for (n=109)



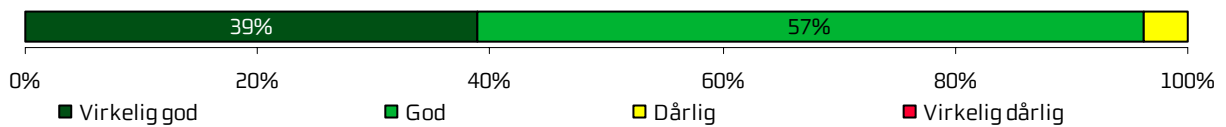
Modtaget skriftlig information (n=87)



Vurdering af skriftlig information (n=66)



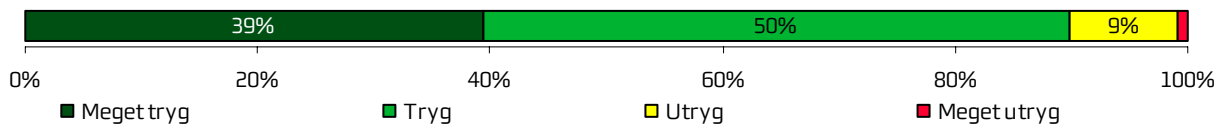
Vurdering af mundtlig information (n=108)



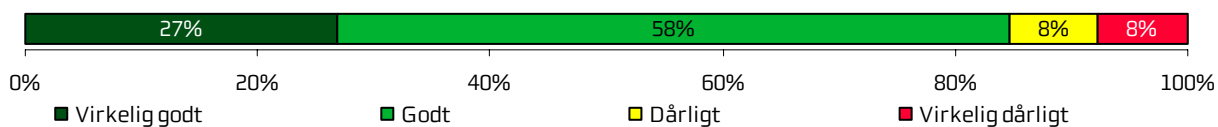
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	78 %	68 %	-	97 % *	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	100 %	100 %	100 %	93 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	97 %	98 %	100 % *	82 % *	94 % *

Udskrivelse

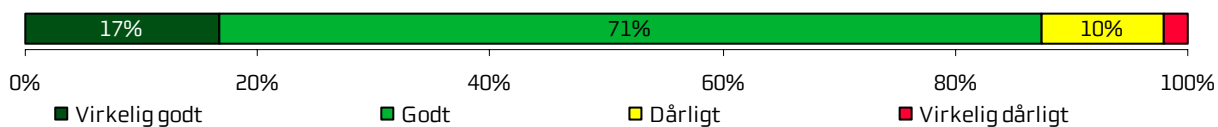
Tryghed ved udskrivelse (n=109)



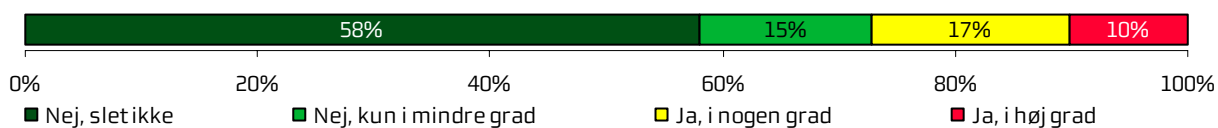
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=48)



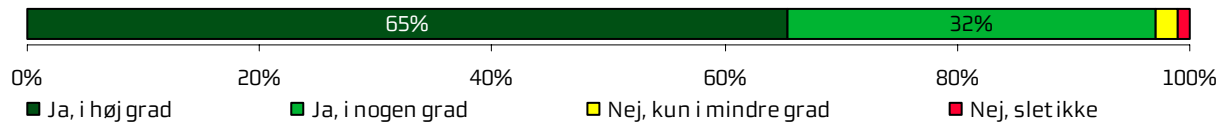
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=88)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90 %	84 %	93 %	100 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	85 %	90 %	100 % *	100 % *	66 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88 %	97 %	94 %	100 % *	64 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	73 %	78 %	88 % *	56 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=104)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	-	-	100 %	84 % *	96 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og 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 [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

P280

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - P280	Samlet indtryk
1	Det var som at komme hjem til velkendte steder.	Virkelig godt
4	Det bør sikres, at indkaldelse er nået frem. Fx ved telefonkontrol to til tre dage før indlæggelsesdagen.	Godt
5	Man kunne ikke sige mig, hvor lang tid der ville gå inden operation. Alligevel blev jeg opereret 14 dage efter, diagnosen blev stillet.	Godt
6	Ventetiden var meget lang. Og jeg følte ikke, jeg blev taget seriøst.	Dårligt
9	Hurtigt og effektivt. Ti dage fra indkaldelse til indlæggelse.	Virkelig godt
10	Jeg fik en meget grundig og tilfredsstillende information om behandlingsforløbet. Jeg var på intet tidspunkt bekymret for operationen.	Virkelig godt
11	Jeg synes, det var dejligt at opleve det fungerede så fint fra ambulatorium til afdeling.	Virkelig godt
12	Ved første besøg i ambulatoriet blev der givet meget grundig information om det planlagte forløb. Jeg fik samme dag taget blodprøver, og der blev skrevet anæsthesijournal.	Virkelig godt
15	Alle informationer og samtaler har været optimale.	Godt
16	Fik en dybdegående orientering om forløbet af operationen og de positive/negative ting, der kunne opstå undervejs. Jeg synes, at det var trygt.	Virkelig godt
21	Ventetiden var meget lang. Jeg var fastende, da jeg blev indlagt, men jeg kom først op på den afdeling, hvor jeg skulle være [længe efter indlæggelsen]. Jeg ventede ti timer inden jeg kom til, og jeg endte med at være fastende i halvandet døgn.	Godt
22	Akut indlagt.	Virkelig godt
23	Lidt skuffet over, at man havde fået en dato, og det blev udsat pga. akut operation (det er hvad der kan ske), men blev lovet operation dagen efter. Blev kørt til operationsgangen, men det viste sig, der ikke var en læge til at udføre operationen.	Godt
25	Jeg var til samtale med lægen, og der fandt han en tid til operation, så jeg kom bestemt hurtigere til, end jeg kunne forvente. Men forløbet inden jeg kom til samtale, følte jeg, var lidt anstrengende. Jeg følte der gik for lang tid fra jeg fik svar på min scanning, til jeg blev indkaldt til et videre forløb.	Godt
27	Jeg havde ventetid på tre måneder, fra jeg var hos egen læge, til jeg kom i stråle- og kemobehandling på et andet sygehus. Det, synes jeg, er for lang tid, når det er en kræftsygdom. Og jeg blev til sidst meget utryk ved det. Da jeg sagde det, kom jeg dog hurtigt i behandling. Men det kunne Aarhus Universitetshospital ikke gøre for.	Virkelig godt
28	Jeg havde i en uges tid haft smerter i maven, de sidste [] døgn stærkere og stærkere. []. Via min privatpraktiserende læge blev jeg akut indlagt et sygehus. Alle forløb [] foregik helt efter bogen. Der blev foretaget de relevante undersøgelser og konstateret, at den diagnose [], som egen læge havde stillet, var korrekt. Jeg skulle herefter overføres til en anden afdeling, hvor lægerne havde aftalt, at jeg skulle påbegynde IV-behandling med antibiotika. Jeg blev af en sygeplejerske på den første afdeling spurgt, om jeg ville have en liggende transport, eller om jeg kunne klare en siddende. Da jeg ved, hvad en liggende transport koster, tilbød jeg at tage mit eget tøj på og blive transporteret siddende i en taxa, hvilket beløb sig til ca. kr. 100. (Jeg sparede derved samfundet for en halv månedsløn til en sygeplejerske).	Godt
29	Efter kemo og stråler skulle jeg [nogle] uger efter til scanninger. Da ugerne var gået, ringede jeg til afdelingen for at rykke angående tidspunkt. Afdelingen havde ikke modtaget besked fra den anden afdeling om, at jeg var færdig. Efter nogle opringninger fik jeg efter ønske telefonbesked med en dato og brev dagen efter. Herefter har alt været i top.	Virkelig godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 31 Jeg har fået en hel fantastisk behandling. Har følt, at alle var meget velforbredte ved alle undersøgelser/behandlinger. Det er dejligt, at være et menneske og ikke et cpr-nummer. | Godt |
| ✎ | 34 Der var planlagt hurtig indlæggelse. Blev indkaldt til forundersøgelse 14 dage før operationsdagen. Der opstod problemer den dag fra lægelig side. Måtte tage hjem igen INDEN forundersøgelse. Måtte derfor møde op en dag før operationen. Jeg kom til at bruge en hel dag uden at opnå noget. | Godt |
| ✎ | 36 Var kun indlagt [kort tid]. | Virkelig godt |
| ✎ | 37 Det var en meget dårlig oplevelse, at operationen to dage før første dato blev aflyst og udsat []. | Godt |
| ✎ | 43 Meget bestemt. Der var jo ferie, og jeg havde ikke kræft. | Godt |
| ✎ | 46 Der var ingen ventetid, MEGET KORT. | Virkelig godt |
| ✎ | 48 Hospital modtog min "sag" i [foråret]. [En måned senere] ønskede man en MR-scanning, og [en måned efter] modtog de resultatet. Først da jeg rykkede [flere uger senere], fik jeg information. Og først da jeg kontaktede afdelingen for svar hver anden dag, fik jeg en kontakt, der kunne give nogle informationer. Blev herefter indkaldt til indlæggelse [i efteråret]. | Intet svar |
| ✎ | 49 Jeg var heldig at komme ind på et afbud dagen efter :-) | Godt |
| ✎ | 51 Der blev vist empati og god omsorg. | Godt |
| ✎ | 54 I forbindelse med en årsundersøgelse blev et større brok konstateret og anbefalet opereret snarest. Hjertekardiogram, blodprøve. | Godt |
| ✎ | 55 Kort ventetid som yderligere blev forkortet med nye aftaler. | Virkelig godt |

P280

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - P280	Modtagelsen
1	Nej. Det var yderst behageligt.	Virkelig god
2	Akut indlæggelse. Ok.	Virkelig god
6	Det var ikke som før i tiden, jeg følte en stor forskel. En stor forskel mellem mig og de [andre patienter]. Jeg blev sat på en seng og måtte vente længe, til det en gang blev min tur.	Virkelig dårlig
7	Fik ingen information på afdelingen angående spisetider, stuegang eller kontaktperson.	Dårlig
11	Det var helt klart, at der var travlhed, men på trods af det, forsøgte personalet at finde alle kroge af muligheder med et smil.	Virkelig god
12	Min oplevelse var, at jeg var ventet, ingen ventetid. Sygeplejersken, som skulle tage imod mig, var meget venlig og professionel.	Virkelig god
15	Der var stor travlhed. Blev sendt hjem to gange på afbud. Derfor kan forløbet opfattes som lidt kaotisk.	God
16	Blev modtaget af en kontaktsygeplejerske, som grundigt forklarede om de undersøgelser, jeg i dagens løb skulle gennemgå. Og fik mulighed for at stille spørgsmål.	Virkelig god
18	Jeg blev sat i en stol og sad ellers der og ventede i en time uden forklaring eller noget.	Dårlig
19	Meget søde og forstående personale. Der var ingen ventetid, da jeg blev den første på operationsbordet. Men jeg følte det som lang tid, da jeg lå og ventede udenfor operationsstuen. Måske var det fordi, jeg var meget nervøs og grædende.	Virkelig god
22	Modtaget på anden afdeling. Følte, at personalet var usikkert i visse tilfælde.	Dårlig
23	God nok.	God
24	Har ikke megen erindring derom, da jeg var temmelig syg og "dopet" af medicin, da jeg blev overflyttet fra andet sygehus.	God
25	Jeg blev modtaget en søndag eftermiddag, og der var selvfølgelig travlt.	God
28	Jeg ankommer til Afdeling P, mens der bliver uddelt aftenskaffe. Jeg kommer gående ind i eget tøj, med min taske, og bliver modtaget af en sygeplejerske, der modtager de medbragte papirer fra en anden afdeling og anviser mig en seng. Kort efter kommer endnu en sygeplejerske, der uddeler aftenskaffe. Jeg spørger om jeg må få noget, idet jeg har fastet siden aftenen før og har diabetes. Hvilket jeg så også tilbydes. Samtidig stiller sygeplejersken sig op og nedstirrer mig i den grad. Hun spørger, hvad jeg skal der? Jeg siger, at jeg skal have IV behandling, hvortil hun svarer "HERNEDE ER DET VORES LÆGER DER BESTEMMER!". Jeg svarer, at det er korrekt, men jeg ved det er aftalt med lægerne på den anden afdeling. Så sker der INTET, jeg bliver informeret om, at der er ventetid på lægen, da der er sket noget akut. Jeg får også at vide, at sygeplejerskerne vil komme senere, hvilket ikke sker. Efter lang tids venten, kommer lægen, der siger, at vedkommende har tænkt sig at udskrive mig. Jeg bliver i den grad vred, og siger at jeg i givet fald ringer 112, så snart jeg står på gaden. Lægen bliver lidt paf, og siger: "Jamen er du ikke selv kommet ind?". Sig mig en gang, hvad tror personalet? At man kommer ind direkte fra gaden og smider sig i en seng? Jeg forklarer, at jeg hele dagen har ligget på en anden afdeling til diverse undersøgelser, og der er blevet aftalt, at jeg skulle herved for at modtage IV behandling. Lægen siger, "men du har ingen feber, det har sygeplejersken sagt!". Jeg bliver i den grad vred. Jeg er end ikke blevet undersøgt af hverken sygeplejerske eller læge. Hverken blodtryk, temperatur eller lignende. Mine medpatienter siger, at jeg er blussende i ansigtet! Lægen spørger hvor mine papirer så er. Hvilket jeg jo ikke kan svare på, da jeg har afleveret dem til den sygeplejerske, der modtog mig på gangen. Lægen forlader stuen og kommer ind igen kort efter, hvor også sygeplejerspersonalet får MEGA travlt med at tage temperatur og blodtryk. Lægen siger, at jeg skal have den IV behandling, som der er planlagt.	Virkelig dårlig

- | | | |
|---|--|--------------|
| ✎ | 29 Der er altid travlt på en afdeling, så vi måtte vente to timer, inden jeg kom til samtale. | God |
| ✎ | 34 Fin modtagelse, ingen ventetid og god information om, hvad der skulle ske. | God |
| ✎ | 38 Blev godt modtaget på trods af kaotisk tidspunkt []. Overflyttet fra andet sygehus. | Intet svar |
| ✎ | 46 Meget venlig og i høj grad kompetent. | Virkelig god |
| ✎ | 54 Jeg var indkaldt til [en fredag i efteråret] og alle forundersøgelser igen. Hjem i weekenden. Skulle møde mandag [tidlig morgen]. Jeg ringede og fik at vide, at operationen var kl. [om eftermiddagen]. På afdelingen var man forbavset over mit tidligere klokkeslæt. | God |

P280

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - P280	Fejlhåndtering
6	Først fik jeg at vide, at jeg skulle være fastende, men før indlæggelsen gav en sygeplejerske mig noget at drikke plus piller, selvom jeg sagde, at jeg skulle være fastende. Igen blev det aflyst, og jeg måtte atter vente og være fastende til aften.	Dårligt
8	For meget væske. Hævede meget.	Dårligt
10	Lodret bikinisnit [samt tre andre fejl]. Fik at vide, at jeg havde været den uheldigste patient.	Virkelig godt
13	Jeg havde bedt om ikke at blive opereret af en læge, men var blevet sat på til at skulle opereres af denne person. Men det blev opdaget, så heldigvis blev der rettet op på det. Og det takker jeg meget for.	Virkelig godt
15	Begge operationer blev aflyst de pågældende datoer.	Godt
18	Ved ikke om det kan kaldes en fejl, men operationen blev større end først antaget. Fik intet at vide om, hvad det indebar. Derudover fik jeg det at vide LIGE, da jeg vågnede efter operationen og kunne derfor ikke huske det. Jeg fik det at vide af min kæreste dagen efter. Det kan ikke være meningen.	Dårligt
20	En arterie sprang op, mens jeg lå i opvågningen, så man måtte operere igen akut.	Godt
28	Kommunikationen mellem KVA og afdelingen er for ringe! Som beskrevet ovenfor, er det ikke rimeligt, at en sygeplejerske tillader sig at være tvivlende om en patient kommer ind på eget initiativ, fordi vedkommende kan gå ind selv, i eget tøj, og samtidig informerer hun lægen om, at jeg bare kan udskrives. Uden at hverken sygeplejerske og læge har undersøgt patienten. Jeg vil en anden gang bruge løs af de offentlige midler og lade mig transportere til langt dyrere beløb! Således at sygeplejerskerne ikke er i tvivl om, at jeg er syg. Jeg passede ikke ind i deres teorier og "PLEJEPLANER!" Jeg synes også, at sygeplejersken ikke lyttede til mig, hun udtalte: "HERNEDE ER DET VORES LÆGER DER BESTEMMER." Altså havde hun egenhændigt besluttet, at jeg ikke fejlede noget og VAR KOMMET IND SELV uden at se mine papirer. Jeg er i den grad glad for, at jeg har lært at svare for mig selv!	Godt
31	Men jeg er nødt til at sige, at personalet havde meget travlt på afdelingen. Der var til tider lang ventetid på at få hjælp, og mit indtryk var, at de ikke kunne løbe stærkere. De var alle meget søde, dygtige og omsorgsfulde, men der er jo grænser for, hvad man kan.	Intet svar
33	Det ene stemmebånd blev ødelagt. Smertefulde eftervirkninger i [den ene] arm. Indvendige tråde fra sting kom ud af operationssåret, og som vi selv klippede af.	Intet svar
39	Blødninger efter operation, betændelse.	Godt
40	Selve operationen gik efter planen, men en aften sad jeg ved et vindue, hvor det trak ind, og radiatoren var iskold. Jeg var nyopereret og frøs meget. Ringede efter hjælp, men der kom ingen, hvilket medførte, at jeg fik en blærebetændelse, som jeg stadig lider af.	Dårligt
45	Man havde ikke oplyst sygeplejerskerne om (eller også glemte de det), at patienten skulle udtømmes inden undersøgelsen. Hvilket betød forsinkelse af diagnose på [flere] dage, samt mange dages unødigt fasten for en i forvejen svækket patient.	Virkelig dårligt
46	Lidt bedre rådgivning om træning af stemmebånd.	Intet svar
48	Den planlagte operation blev aflyst, fordi et andet sygehus ikke havde fulgt op på situationen. Sagen "cyklede rundt" imellem flere sygehuse [], så tiden blev forpasset. Fra [foråret] til [efteråret]. Der kunne have været taget højde for den situation, der opstod. Det ansvar mener jeg, at en anden afdeling har.	Intet svar
49	Min hovedvene blev skåret over under operationen, så det blev en åben operation. [] Min morfingpumpe gik i stykker, så jeg var uden smertedækning i flere timer. Her var det MEGET svært at få hjælp fra personalet. Min familie var ude flere gange for at anmode om assistance, og	Virkelig dårligt

klokken blev der ikke reageret på. Morfinpumpen kom ikke til at virke igen, og man kunne tilsyneladende ikke få fat i en ny! Fik først efter [mange timer] lov til at få smertebehandling oralt, da min mave endnu ikke var kommet i gang.



 56 Mit dræn blev fejlagtigt lukket af en sygeplejerske i et stykke tid, indtil tøjet blev blodigt. Godt

P280

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - P280	Samlet indtryk
4	Manglende information i forbindelse med forlængelse af behandlingsforløbet.	Godt
5	Er ked af at blive inddraget i beslutningen om brystbevarende operation eller ej. Valgte den brystbevarende, hvilket var et dårligt valg [].	Godt
6	Jeg følte, at der blev gjort stor forskel mellem mig og de [andre] patienter. Jeg følte mig glemt mange gange og hjælpeløs til tider.	Dårligt
9	Ved spørgsmål fik man hurtigt svar af både sygeplejerske og læge.	Virkelig godt
11	Jeg blev indlagt subakut grundet en svær [sygdom], som var meget smertefuld. Derfor følte jeg mig slet ikke klar til udskrivning [få dage efter], for hvad skulle jeg gøre? Men der mødte jeg ikke nogen forståelse, og det var svært, og jeg var meget usikker.	Virkelig godt
12	Meget professionel behandling og pleje.	Virkelig godt
15	Alt har været fint hele vejen igennem, bortset fra nummer to aflysning, hvor jeg ventede på afdelingen [i flere døgn], og så blev sendt hjem pga. travlhed.	Godt
16	Hvis der var tvivl om noget, blev en læge straks kontaktet, hvilket var meget beroligende.	Virkelig godt
19	Jeg er klar over, at der nok er praktiske årsager at tage hensyn til, men som patient ville det være rart/trygt at vide, hvilken kirurg der skulle operere!	Virkelig godt
21	For lang ventetid.	Godt
23	Kan kun være nogenlunde tilfreds. Hvis der var taget hånd om det noget før, var jeg meget længere fremme i forløbet.	Godt
25	Ikke ud over, at jeg fik en god behandling.	Godt
26	Der var høj grad af udveksling af relevant information mellem afdeling og medarbejdere på patienthotel. Det oplevedes trygt.	Virkelig godt
29	Flytningen fra andet sygehus til Viborg Sygehus burde ikke finde sted på en fredag. Personalet var ikke informeret. Tog sig ikke tid til at orientere sig i papirerne fra det andet sygehus. Der var ingen fysioterapeut før mandag, og jeg skulle [] dagligt op og stå [], hvilket ikke kunne lade sig gøre anden gang fredag og heller ikke lørdag og søndag.	Virkelig godt
31	Jeg har fået den bedste behandling. Alle vidste, hvad den anden lovede. Hele forløbet har været til UG. 1000 tak.	Godt
32	Efter udskrivelsen kom jeg på afdelingen for at få tømt væske efter operationen. Der var utrolig lang ventetid, fordi ingen sygeplejersker kunne tømme det. Det vil være oplagt at uddanne nogle sygeplejersker heri. Desuden havde de ikke det rette udstyr fra MEK.	Dårligt
34	Efter færdig behandling på afdelingen, boede jeg [i noget tid] på patienthospitalet. Det var en RIGTIG god ordning. Her fik jeg al den støtte/vejledning, som der ydes på patienthospitalet.	Godt
38	Vedrørende flytning fra andet hospital: alt for meget parlamentering forud for min flytning til afdeling P. 280.	Virkelig godt
41	Fastede i to døgn.	Godt
45	Personalet beskrev fejlene i patientens journal, men orienterede ikke patienten eller pårørende, som ved en tilfældighed så journal med beskrevne fejl.	Dårligt
53	Drop lagt forkert. Måtte påpege dette over for personale. Blev indkaldt til blodprøve []. Ankom [om morgenen], fik først besked [om eftermiddagen] og kunne så køre hjem igen (efter seks	Godt

timer).

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 55 | Alle i personalet gav sig god tid til samtale og behandling til trods for stor travlhed og meget hurtige skridt på gangen. | Virkelig godt |
|  | 56 | Helt i top! | Virkelig godt |

P280

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - P280	Samlet indtryk
6	Jeg følte, jeg gentog mig selv mange gange, og jeg selv skulle fortælle dem informationerne. Flere af informationerne blandt lægerne og sygeplejerskerne hang ikke sammen.	Dårligt
7	Jeg ville meget gerne selv have snakket med smerteklinikken, da jeg [har tarmproblemer], så de tabletter kommer hele ud igen. Så der er ingen virkninger med tabletterne. Det kunne jeg have fortalt, hvis jeg havde snakket med smerteklinikken, og det er jo mig, det drejer sig om og ikke bare en brik, men et menneske.	Virkelig dårligt
11	Nej, jeg synes, at alle gav mig en meget fin og uddybende information, når jeg spurgte. Jeg oplevede en hel informativ indlæggelse.	Virkelig godt
12	Jeg kunne foreslå, at der ved udskrivelsen blev udleveret materiale, omhandlende hvad man må og ikke må i forhold til mad og motion/løft.	Virkelig godt
13	Jeg synes, man får for mange pjecer med hjem. Man kan godt blive lidt bange, når man læser i den fra Kræftens Bekæmpelse. Billederne er ikke for kønne, og man har just heller ikke lyst til at læse om begravelseshjælp, lige efter man har fået at vide, at man har brystkræft.	Godt
14	Meget venlighed og imødekommenhed.	Godt
16	Er indrettet sådan, at jeg helst vil vide alt om min situation, uanset om det er positive eller negative oplysninger. Og det fik jeg. Føler mig derfor helt rolig!	Virkelig godt
20	Dog var den mundtlige information efter operationen særdeles dårlig omkring opfølgende kikkertundersøgelse [].	Godt
21	Rigtig venlige og dygtige personaler, synd, de har så travlt.	Godt
25	Når jeg følte mig utryk, var personalet gode til at få fat på læge NN, som så kunne berolige mig med, at alt gik efter planen.	Godt
28	Jeg fik ikke megen information. Jeg har selv læst mig til oplysninger på nettet, og fået information via min pårørende.	Godt
29	Angående den skriftlige information om Wramlap, synes jeg ikke,, at den er uddybende nok. Bl.a. havde det været rart at vide, hvorfor en pude skulle være mellem benene.	Virkelig godt
30	Jeg synes, jeg har fået en fantastisk behandling, når det nu skal være! Jeg har aldrig mødt op uden at gå hjem med en ny tid i hånden og information om, hvad der skal ske. Det er dejligt at se, at det virkelig fungerer indenfor det danske sundhedsvæsen (som jeg også selv er en del af). Jeg har fået en masse pjecer udleveret. Tilbud om alt muligt. Det har været godt. Det er en helt anden verden, man kommer ind i, når man får en kræftdiagnose.	Godt
35	Muligvis lidt for megen information ;-)	Virkelig godt
43	Indkaldt til samtale med læge NN. Det fik jeg ikke, men jeg fik en orientering om forløbet. Det kunne klares pr. telefon på ti minutter, men jeg skulle bruge en fridag.	Godt
47	De sendte mig jo hjem næste middag.	Godt
53	Der var i sygehusets journal anført, at jeg skulle informeres skriftligt af sygehusets personale. Jeg modtog aldrig denne information. Blev bekendt med dette, da jeg gav min egen læge tilladelse til at se sygehusets journal.	Godt
55	Både mundtlig og skriftlig information var klart formuleret og let tilgængelig for mig. Stadige opfordringer til at spørge eller henvende sig efter udskrivelsen, om eventuelle problemer, var god beroligelse.	Virkelig godt

P280

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - P280	Samlet indtryk
5	Kunne godt have brugt hjemmepleje, da jeg bor alene. Det følte jeg ikke kunne komme på tale!	Godt
6	Jeg ville have været mere tryk ved at have været blevet mere informeret, inden jeg blev sendt hjem.	Dårligt
10	Efter ANDEN indlæggelse blev der givet meget dårlig orientering til hjemmeplejen vedrørende behandling i hjemmet, hvilket resulterede i TREDJE indlæggelse.	Virkelig godt
11	For mit vedkommende var der usikkerhed omkring mit smerteforløb, og hvordan jeg skulle klare det. Jeg fik den besked af læge NN, at de kunne ikke smertebehandle mig fuldt ud. Derfor var det svært at komme hjem. Hvad skulle jeg gøre? Det var svært.	Virkelig godt
16	Boede på patienthotel tre nætter før udskrivelsen, og det betød, at jeg kom af med "patientrol-len" inden hjemkomsten. Hotellet var ualmindeligt hyggeligt og med rigtig delikat mad!	Virkelig godt
17	Min utryghed var psykisk betinget og til stede inden indlæggelsen. Super imødekommende sygeplejersker og sosu-assistenten, når jeg fortalte om min utryghed.	Virkelig godt
20	Informationen i forbindelse med udskrivningen var ikke til stede. Skriftlig information ville være ønskværdig til senere information.	Godt
25	Jeg har manglet noget orientering om, hvad der evt. kan hjælpe mig, i forbindelse med, at jeg har fået fjernet [bugmuskel], om der evt. er noget genoptræning, der kan være godt for mig.	Godt
26	Der var helt klare aftaler om opfølgende kontrol og sårpleje.	Virkelig godt
28	Jeg påtalte sagen over for den sygeplejerske, der udskrev mig, at jeg ikke synes, de modtog mig særlig godt. Samtidig påtalte jeg, at jeg [med] meget stor sikkerhed var beskrevet i deres notater som en besværlig patient, hvilket jeg faktisk var træt af, fordi en af de modtagende sygeplejersker ikke er sin opgave voksen. Fejlen er jo ikke min!	Godt
29	Jeg synes, at man bør undgå at flytte patienter på en fredag, da afdelingen er underbemandet. Det havde været fint, hvis én person havde sat sig ind i, hvad patienten måtte få at spise, hvilken medicin man skulle have, og at man skulle op mindst to gange dagligt.	Virkelig godt
34	Jeg måtte vente [FLERE] timer på udskrivelse. Jeg var slet ikke sat på deres liste, selvom jeg fortsat var indlagt på afdelingen (boede på patienthotellet). Fik efter [FLERE] timer fem minutter med en læge. Dette var ganske uacceptabelt. Udskrev medicin, morfin, [], som jeg slet ikke havde behov for. Desværre gav dette et dårligt indtryk af afdelingen.	Godt
35	Læge NN gav information om nyfundet sygdom [], kendte den ikke. Gav mig en seddel og bad mig google det! Troede, jeg skulle dø! Det er sgu ikke okay, så må man sgu sætte sig ind i den nye sygdom, eller finde nogen, der ved noget!	Virkelig godt
37	Jeg er ked af og skuffet over, at jeg ikke efter operationen og inden udskrivelsen fik en opfølgende samtale med den læge, der operede mig. Jeg havde forventet, at jeg så fik muligheden ved den efterfølgende kontrol, men det blev en læge, jeg ikke tidligere havde truffet.	Godt
38	Ja. Kunne have ønsket den sidste [undersøgelse] overstået, mens jeg var udtømt, da dette er en belastende ting. Bliver meget dårlig af det. Besvimelse mm. Mere tryk på hospitalet end hjemme.	Virkelig godt
45	Skulle være overført til anden afdeling, men denne afdeling var ikke orienteret. Derfor blev patienten sendt hjem med en uheldelig sygdom og uden opfølgning eller information. Den måtte vi selv indhente gennem egen læge.	Dårligt
55	Afdelingens positive respons på ønsket om at komme hjem i stedet for en nat på patienthotellet var fin [].	Virkelig godt





P280

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

ID	Kommentarer - P280	Samlet indtryk
1	Det var overvejende godt og rart. Jeg var kun indlagt to dage.	Virkelig godt
2	Dårlige fysiske forhold på afdelingen i det hele taget. TRÆNGER TIL MODERNISERING!	Virkelig godt
3	Jeg synes, at jeres seksmandsstuer er som at blive lukket i små bure, som er ved at kvæle en helt, når man i forvejen er syg.	Godt
5	Jeg synes, at afdelingen gør et stort stykke arbejde. De er dygtige; læger, sygeplejersker og assistenter. Alt i alt har jeg haft en god indlæggelse. Er taknemmelig for det, man har gjort for mig. Selvfølgelig kan forholdene optimeres, men personalet er engagerede, dygtige og medmenneskelige.	Godt
6	Jeg blev meget ked af det, da jeg bad om hjælp/støttende hånd fra sygeplejersken, og hun højtråbende sagde "NEJ!" Derudover gik jeg skuffet tilbage fra toilettet uden at kunne gå derind, da jeg havde set blodpletter på gulvet.	Dårligt
7	Angående madvognen er det utrolig stressende, at man skal flytte sig, når der er nogen, der skal forbi. Man bliver hele tiden afbrudt, mens man bestiller mad.	Virkelig dårligt
11	Som patient følte jeg, at jeg blev hørt og at jeg blev taget alvorligt. Det var kun min udskrivelse, der ikke var så god. Der var jeg glad for, at jeg havde et godt netværk til at samle mig op.	Virkelig godt
12	Jeg oplevede, at der meget at tiden både i dagtiden og om aftenen var en sygeplejerske på stuen, det er efter min mening fantastisk positivt. Jeg lå på en seksengsstue, der var ro om natten. Jeg tror, én af grundene var, at vi blev passet så godt resten af døgnet, samt at nattevagterne gik stille og roligt rundt. Personalet som helhed var altid venlig og hjælpsom.	Virkelig godt
13	Jeg mangler en mere fast sygeplejerske. Jeg havde hver gang en [ny], og der blev sagt forskellige [ting] fra gang til gang. Bl.a. var der en, der bare sagde, jeg kunne gå hjem og smide mit undertøj ud, for det ville jeg ikke kunne bruge, mens en anden sagde, det kom an på, hvilken protese jeg fik. Også omkring englehud fik jeg to forskellige informationer. Men ellers er alle jo meget søde og rare.	Godt
14	Personalet virkede presset, men det gik ikke ud over patienterne.	Godt
15	Information, omsorg og behandling samt pleje fungerede fint.	Godt
16	Afdelingen gjorde meget for at få patienterne til at føle sig velkomne og godt tilpas! Plads var der ikke meget af, men det gik fint alligevel!	Virkelig godt
17	For få toiletter plus bad. Sommetider var badeværelserne reserveret til en patient. Lidt irriterende, når der i forvejen var få toiletter. Men alt fungerede selv om det er en gammel afdeling.	Virkelig godt
19	Stor ros til personalet af deres søde og professionelle måde at modtage mig på. Jeg ankom utryk og grædende, men jeg følte hurtigt, at jeg var i trygge hænder.	Virkelig godt
20	Der var ingen tilrettelæggelse, da jeg blev indlagt akut.	Godt
21	Kunne godt trænge til en modernisering. Modtagelsesafdelingen Tage Hansens Gade er jo rigtig slidt og gammel.	Godt
22	Savnede for første gang et bidét.	Virkelig godt
23	For mange senge på stuen.	Godt
25	Det var en god og travl afdeling, der var meget hurtig udskiftning af patienter, og det er nogle dårlige forhold personalet arbejder under, men de er altid positive, og man kan trygt henvende sig til dem, hvis man en dag ikke har det så godt, så tager de den tid til omsorg, man har brug for.	Godt

- 26 Sengestuer o.k. Ventearealer nedslidte og dårligt ventilerede. Toiletter manglede maling og almindelig vedligeholdelse. Virkelig godt
- 27 Jeg synes, at stort set alle var meget venlige og imødekommende og gjorde deres arbejde virkelig godt. Det bevirkede, at jeg følte mig i gode hænder og næsten udelukkende tryk, selv om sygehusvæsenet er ret nyt for mig. Fysioterapeuten der tog mig med ud at gå, gjorde også et fint stykke arbejde. Jeg fik at vide, hvad jeg skulle passe på med og fandt under turen ud af, at jeg kunne en del mere, end jeg troede. Det var godt for humøret. Stor ros til afdelingen fra en taknemmelig patient. Virkelig godt
- 28 [Personalet skal] lære at tænke sig om, og ikke være afvisende over for patienter. Jeg kan fortælle, at vi normalt ikke bruger sundhedssystemet, ej heller egen læge, vi klarer os selv så godt vi kan, specielt når min [ægtefælle] selv er [sundhedsuddannet]. Når vi henvender os i systemet, er det ting vi eller min [ægtefælle] ikke selv kan klare. Jeg er i den grad skuffet over den behandling jeg fik. Godt
- 29 Afdelingens personale arbejdede meget professionelt. Alt var i top. Også ros til kontorets personale, der var venlige og meget hjælpsomme, hver gang jeg ringede og spurgte til en dato og et tidspunkt. Virkelig godt
- 30 Det er lidt besværligt, at [de to afdelinger] ligger så langt fra hinanden, mest for personalet, som må gå mange skridt hver dag efter journaler m.m. Også for os patienter, som skal til kontrol [] og derefter videre til patienthotellet. Seksmandsstuer ER for store, der er ikke ro nok, når man er nyopereret. Godt
- 31 Personalet havde meget travlt. Der var tider på døgnet, hvor de havde så travlt, at de glemte at komme som aftalt ("kommer om fem minutter", [men de kom efter] en halv time eller 45 minutter). Det synes jeg var synd for personalet. Der var for travlt. Godt
- 32 Sekssengsstuer er ikke ok, når man er nyopereret. Det var en STOR lettelse at komme på patienthotellet. Læge NN signalerede stor professionalisme, hvilket gav tryghed. Dårligt
- 34 Sørge for, at der er tid til patienterne ved udskrivningen, og at man ikke skal tilbydes en stol og sidde og vente kort tid efter en større operation []. Afdelingens personale var hele vejen igennem professionelt, bortset fra udskrivelsen. Godt
- 38 På trods af gamle, nedslidte lokaler var alt pænt og rent. Personalet var meget imødekommende og venlige og samtidigt kompetente. Følte der blev taget hånd om hver enkelt patient. Det er væsentligt for indlagte og deres pårørende. Rød tråd, orden, hjælpsomhed og tjek på tingene. Nærhed og empati overalt på afdelingen. Virkelig godt
- 40 Undlade at pudse vinduer i middagssøvnstiden. Intet svar
- 42 Jeg var på en sekssengsstue. Én af patienterne var meget dårlig i løbet af natten. Det betød megen uro, og dermed var det svært at få ro til at sove, men jeg var der kun én nat. Hvis det skulle være et længere forløb, kunne man blive meget træt pga. mangel på søvn. Godt
- 44 En venlig læge ved mødet efter hjemsendelsen fra Amtssygehuset fortalte, hvordan operationen var gået, men var svær at forstå. Jeg spurgte flere gange, hvad han sagde. Det var dårligt. En sygeplejerske var der, men sagde ikke noget. Intet svar
- 45 Kommunike internt. Adskillige misforståelser på grund af manglende intern kommunikation. Dårligt
- 46 Sengestuen var meget lille i forhold til, at der var seks personer, hvoraf nogle havde det meget dårligt. Opholdsstue og toilet o.k. Virkelig godt
- 47 De var søde og venlige i det halvandet døgn, jeg var der. Godt
- 48 Jeg ville gerne have haft kontakt med afdelingen tidligere i forløbet. Da jeg først fik kontakt, synes jeg, at det var kompetente forklaringer, jeg fik. Intet svar
- 49 Bortset fra døgn med dårlig smertedækning og personale, der var svære at få hjælp fra, var personalet gode til eksempelvis at "få mig hurtigt ud af sengen" :) Fin hjælp til personlig pleje. Godt
- 50 Personalet gør det rigtig godt, og det er både sekretærer, sygeplejersker og læger. De er fagligt dygtige og meget omsorgsfulde. Virkelig godt

Bilag 1

- | | | |
|--|---|---------------|
|  52 | Jeg var på tremandsstue, hvor der ikke var meget plads. | Godt |
|  54 | At være indlagt på en sekssengsstue er noget forvirrende. Senge med dagpatienter eller patienter, der skulle overføres til hotellet. Ca. 12 hver dag. | Godt |
|  55 | Særlig godt: Samme læge til begge operationer og alle lægesamtaler. Trods gammel og upraktisk bygning var personalet altid venlig og hjælpsom. | Virkelig godt |
|  56 | Mest indtryk af den ene afdeling, da det var det længste forløb: fornemt! Anden afdeling: Knap et døgn og to korte konsultationer fra patienthotellet, står ikke så stærkt i erindringen. Dog var [der sket en fejl med mit dræn] af sygeplejersken i længere tid. En fadæse, som vedkommende erkendte! | Virkelig godt |