

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Kirurgiske Senge Herning  
Kirurgisk Afdeling, Herning  
Hospitalsenheden Vest**



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](mailto: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:	316
Besvarelser fra afsnittets patienter:	179
Afsnittets svarprocent:	57%

### **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).



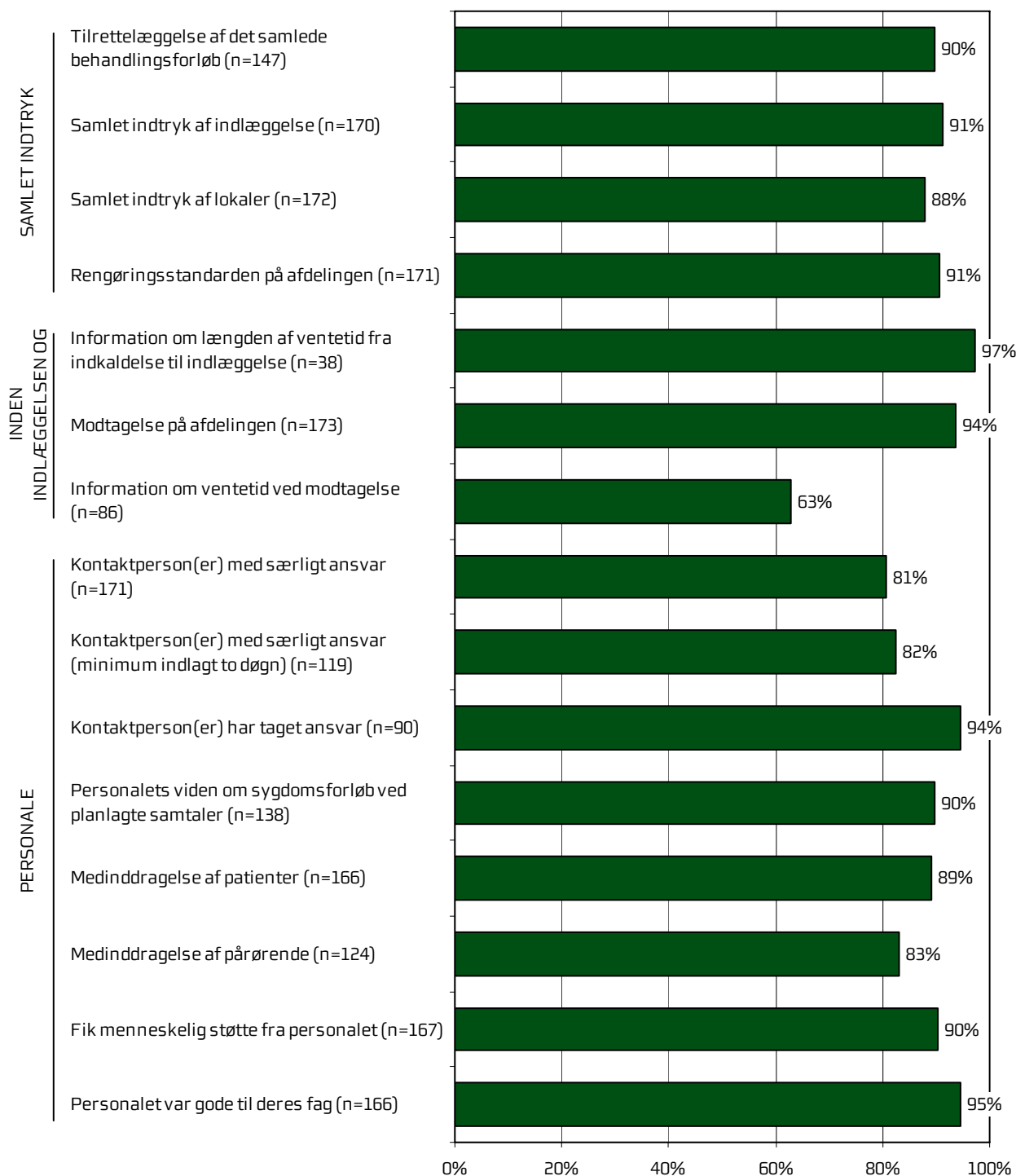


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

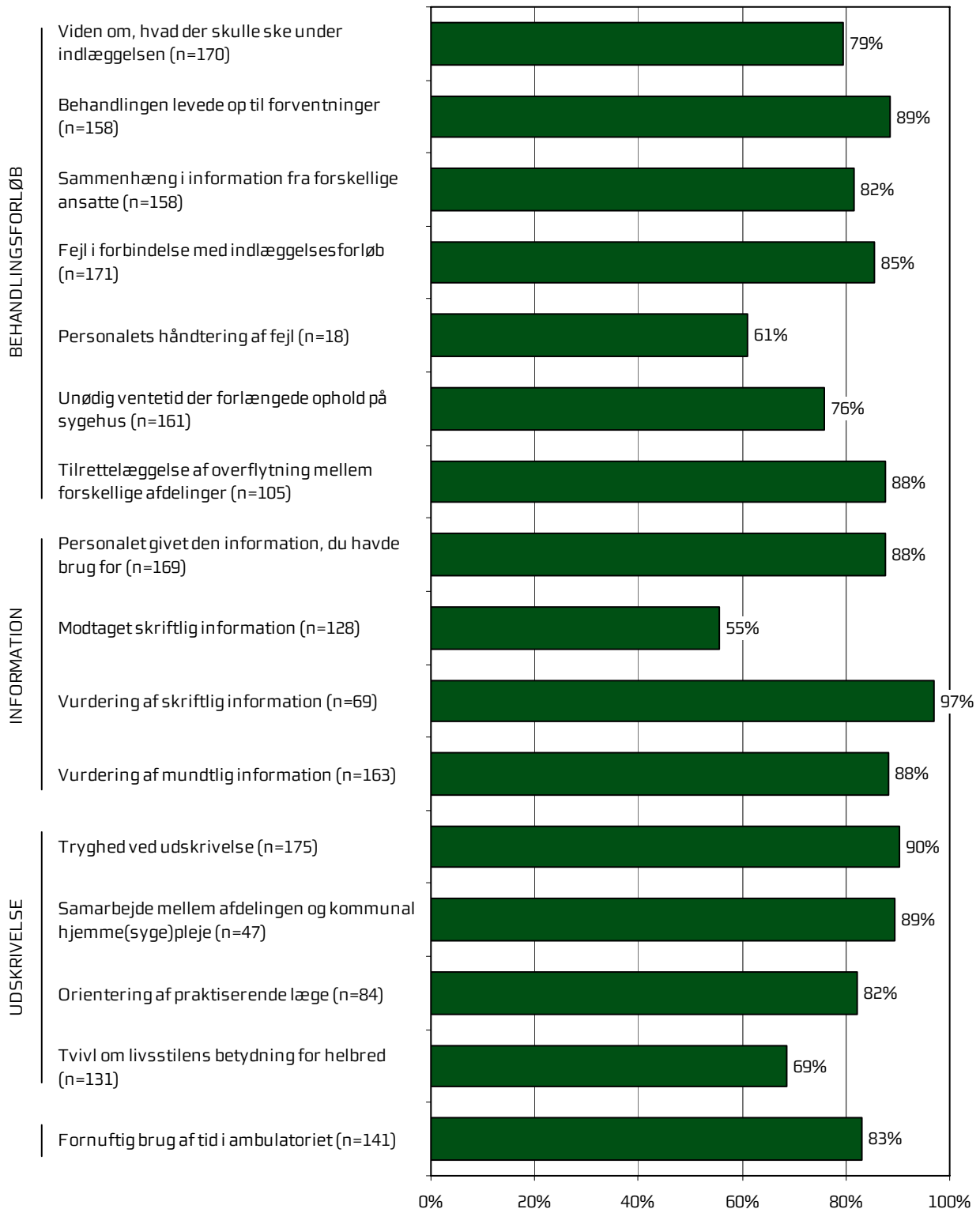
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

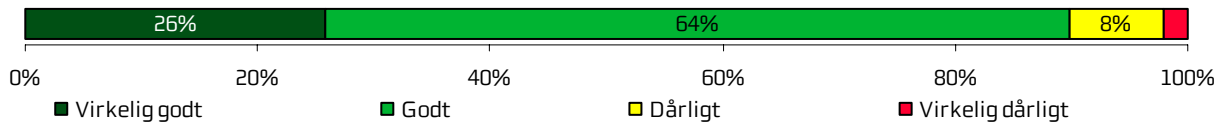
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

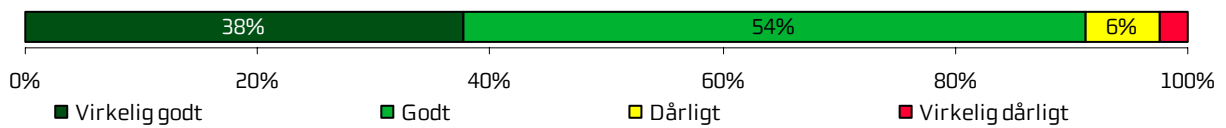
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

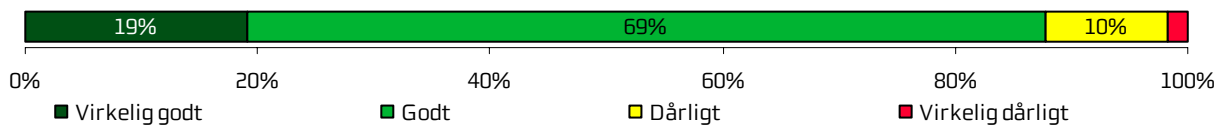
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=147)



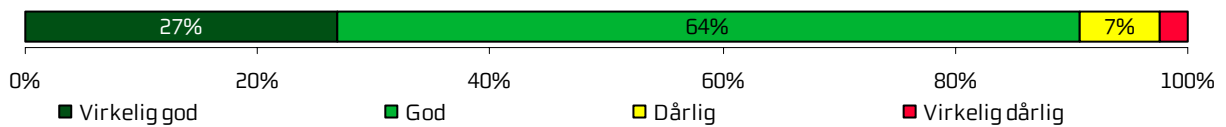
Samlet indtryk af indlæggelse (n=170)



Samlet indtryk af lokaler (n=172)



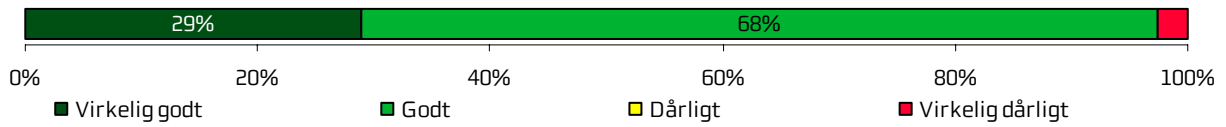
Rengøringsstandard på afdelingen (n=171)



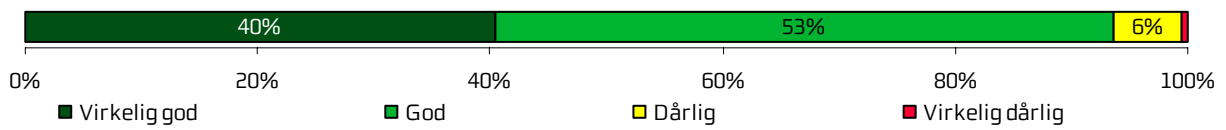
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	-	-	99 % *	92 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91 %	-	-	99 % *	92 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	88 %	-	-	99 % *	88 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	-	-	98 % *	90 %	93 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

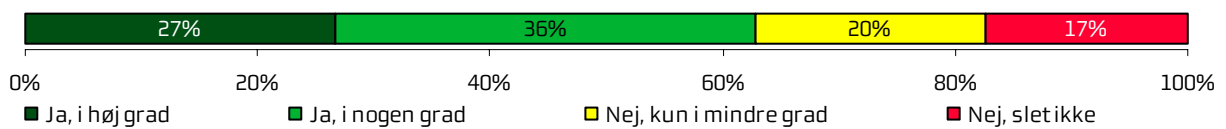
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=38)



Modtagelse på afdelingen (n=173)



Information om ventetid ved modtagelse (n=86)

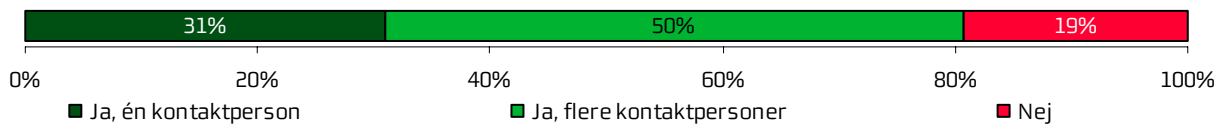




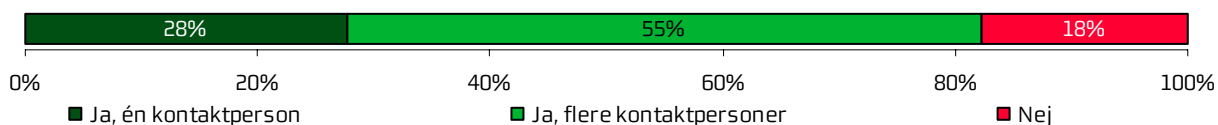
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	-	-	100 %	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	-	-	100 % *	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	63 %	-	-	84 % *	67 %	73 %

## Personale

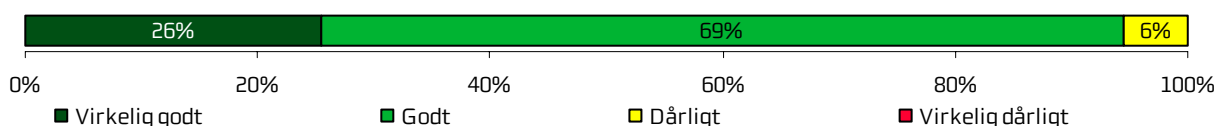
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=171)



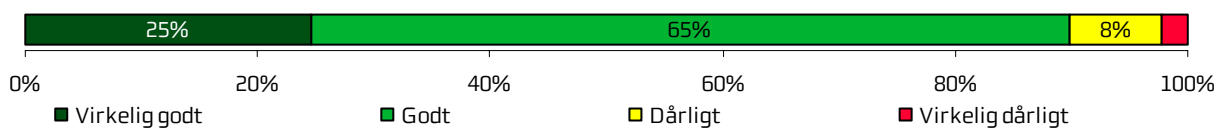
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=119)



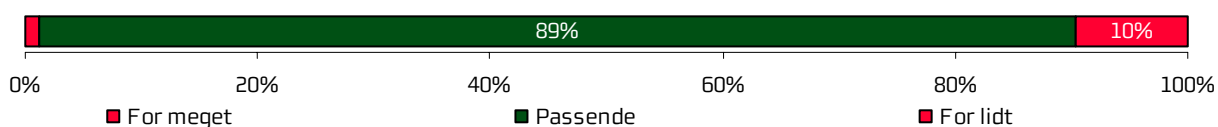
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=90)



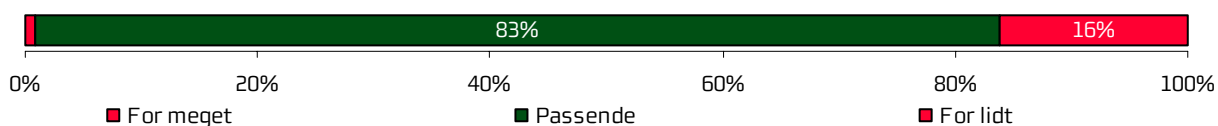
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=138)



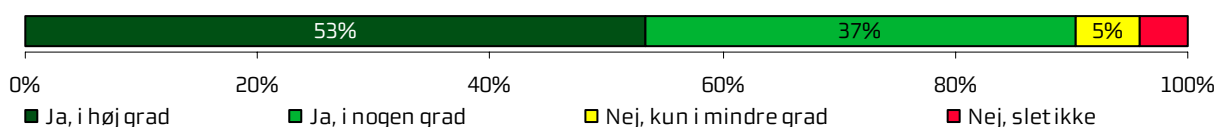
Medinddragelse af patienter (n=166)



Medinddragelse af pårørende (n=124)



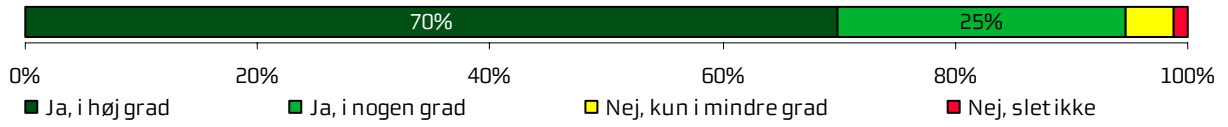
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=167)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	81 %	-	-	88 % *	73 %	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	82 %	-	-	90 %	74 %	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	-	-	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	-	-	97 % *	87 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	-	-	95 % *	81 % *	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	-	-	95 % *	78 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90 %	-	-	97 % *	89 %	93 %

## *Personale (fortsat)*

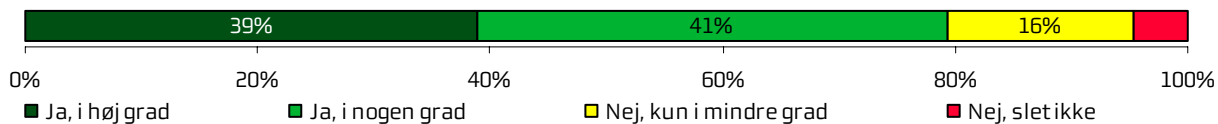
Personalet var gode til deres fag (n=166)



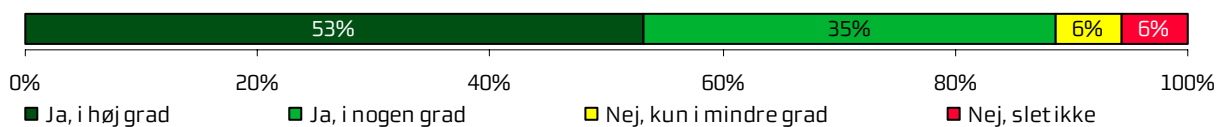
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	-	-	100 % *	96 %	97 %

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=170)



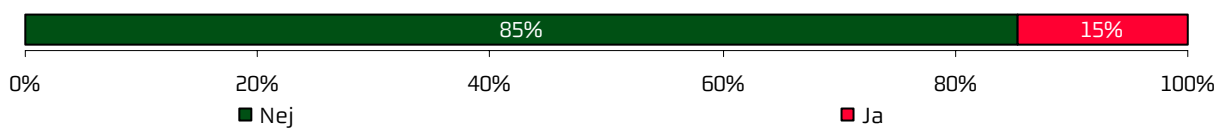
Behandlingen levede op til forventninger (n=158)



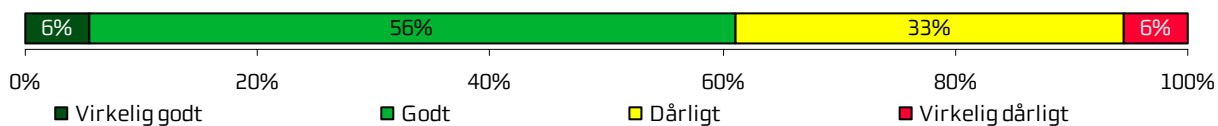
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=158)



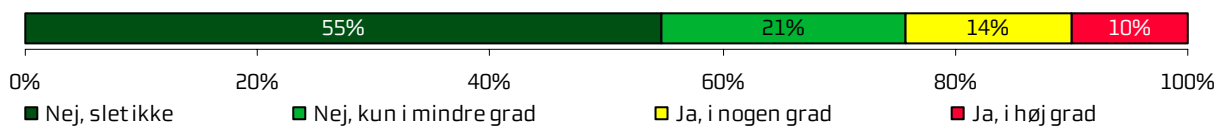
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=171)



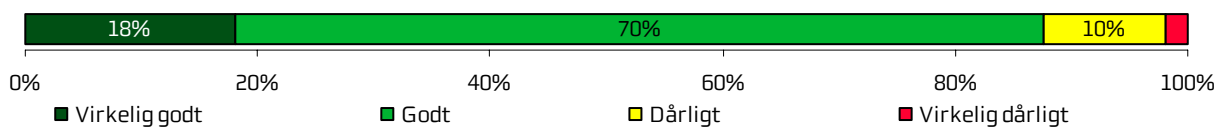
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=161)



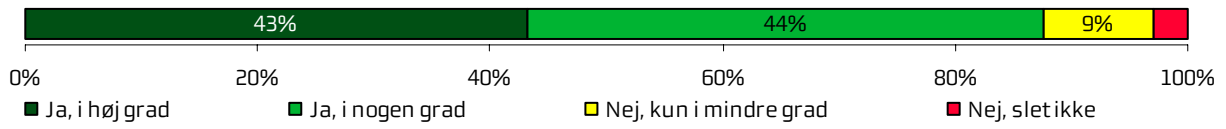
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=105)



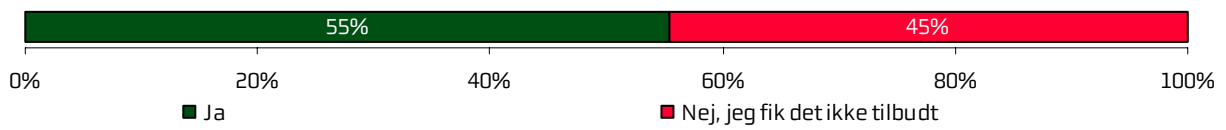
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	79 %	-	-	95 % *	77 %	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	-	-	97 % *	84 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	82 %	-	-	97 % *	84 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	-	-	92 % *	86 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	61 %	-	-	82 %	61 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76 %	-	-	96 % *	83 %	87 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	88 %	-	-	99 % *	86 %	91 %

## Information

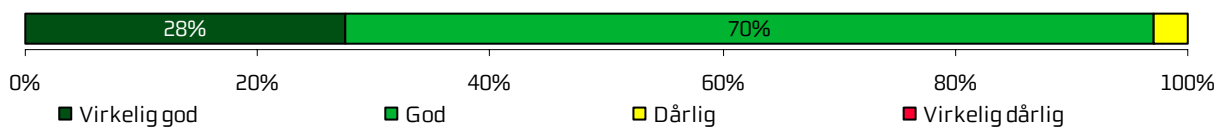
Personalet givet den information, du havde brug for (n=169)



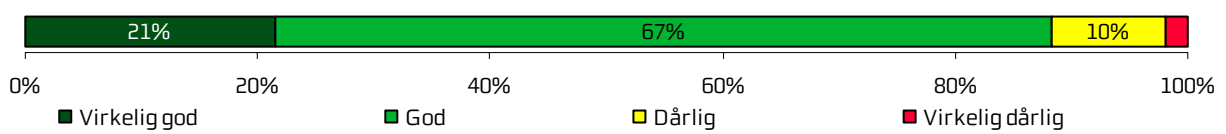
Modtaget skriftlig information (n=128)



Vurdering af skriftlig information (n=69)



Vurdering af mundtlig information (n=163)

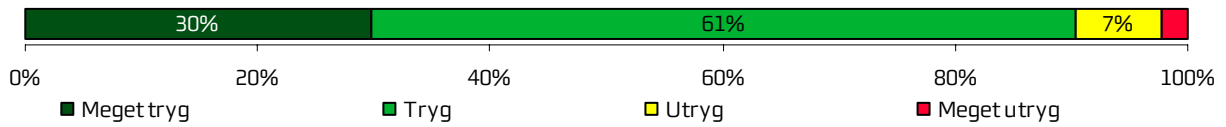




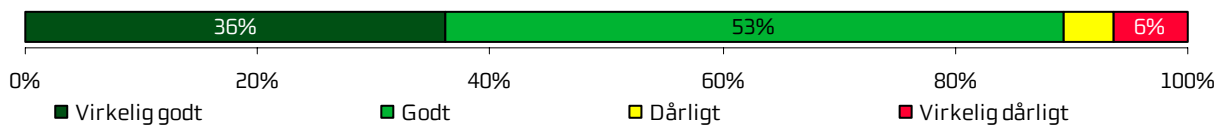
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	88 %	-	-	95 % *	86 %	90 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	55 %	-	-	86 % *	40 % *	63 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	-	-	100 %	88 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	88 %	-	-	96 % *	88 %	92 %

## Udskrivelse

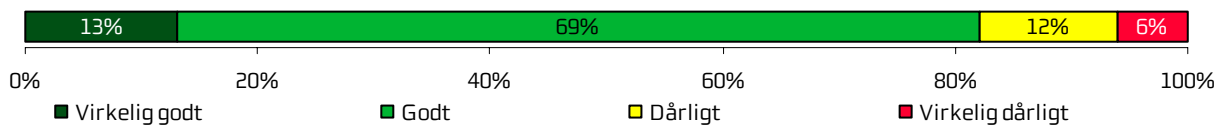
Tryghed ved udskrivelse (n=175)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=47)



Orientering af praktiserende læge (n=84)



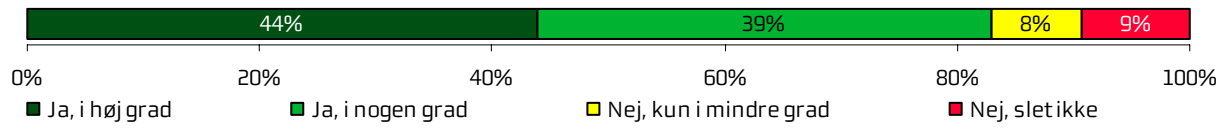
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=131)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90 %	-	-	95 %	84 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	89 %	-	-	98 %	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82 %	-	-	91 %	77 %	85 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	-	-	76 %	66 %	71 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=141)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	83 %	-	-	98 % *	85 %	93 %



## 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.

## Kirurgiske Senge Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
6	Det gik meget hurtigt fra læge til sygehuset.	Godt
7	Akut indlagt.	Godt
9	Indlagt efter besøg ved vagtlæge.	Dårligt
11	Der gik flere gang meget længere tid, end jeg blev lovet, bl.a. i forhold til antibiotika-"indsøjtninger" og hvornår, jeg skulle opereres.	Dårligt
13	Blev indlagt lørdag formiddag med akut [sygdom], men blev først opereret [over et døgn senere]. Indtil da var jeg fastende, og fik ikke meget at vide.	Virkelig dårligt
14	Var ved vagtlægen [] med mavesmerter, og han mærkede mig lidt på maven og sagde derefter, jeg skulle til Herning på sygehuset og undersøges nærmere. []. [På sygehuset sad jeg] i venteværelset to minutter, maks., hvorefter jeg så blev hentet af en sygeplejerske til yderligere undersøgelser.	Godt
17	Vagtlægesystemet: Vagtlæger har ikke alle lige gode kompetencer. Mine mavesmerter og opkastninger startede [om morgenen]. [Om aftenen] var jeg ved vagtlægen []. Jeg blev sendt hjem med en dyr recept []. Der blev ikke målt temperatur. Opkastning og mavesmerter fortsatte i nattens løb. [Dagen efter] målte jeg min temperatur til [over normalen]. Opsøgte igen vagtlægen (en anden), som sendte mig til videre undersøgelser i Herning. Mistanke om [betændelse].	Intet svar
18	Akut indlagt.	Godt
20	Jeg blev indlagt akut på anden afdeling. Efter [ca. et døgn] blev jeg overflyttet til Kirurgisk.	Godt
31	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
33	Jeg havde været akut indlagt med [maveproblem nogle uger] før, hvor det var blevet aftalt, at jeg skulle komme til indlæggelse [i efteråret]. Men jeg fik ikke noget tidspunkt og ringede derfor dagen før og fik at vide, at jeg kunne komme [om formiddagen].	Dårligt
39	En rigtig god bedømmelse fra personalet. Jeg havde kæmpe smerter i lysken, jeg ikke kunne kontrollere.	Virkelig godt
40	Jeg blev indlagt akut.	Godt
43	Jeg blev indlagt af vagtlæge.	Godt
45	Jeg mener, at det er forkert at indkalde folk til [om morgenen], hvis der ingen er klar til at tage imod en før [et stykke tid senere]. Da jeg ankom til afdelingen, og fortalte jeg var kommet, fik jeg henvist et sted, min far og jeg kunne sidde, mens vi ventede på sygeplejersken. Ingen fortalte os, at der kunne gå [længere tid], inden vi bliver kaldt ind. I skal informere om ventetid!	Godt
48	Jeg ringede til vagtlæge og blev akut modtaget ved sygehuset. Ventetid var meget kort, og jeg blev indlagt på afdelingen efter de nødvendige undersøgelser.	Virkelig godt
51	Venlige sygeplejersker og lægen kom hurtigt for at foretage undersøgelser. Jeg blev hurtigt informeret, om at jeg blev indlagt.	Virkelig godt
53	Jeg skulle møde op på akutsengeafdelingen til undersøgelse, hvorefter jeg blev indlagt.	Godt
54	Blev indlagt akut.	Godt
56	Blev indlagt akut.	Godt
58	Blev indlagt akut.	Godt



	59	Kom ind akut.	Virkelig godt
	61	Indlagt akut!	Godt
	63	Blev indlagt akut.	Intet svar
	65	Meget højt informationsniveau både om sygdommens art, behandlingsforløbet og tidspunkter for det, der skulle ske.	Virkelig godt
	66	Jeg blev indlagt akut efter konsultation hos vagtlægen.	Godt
	69	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	71	Akut indlagt.	Godt
	76	Det tog tre år at fastslå hvordan jeg skulle behandles fordi jeg blev mødt af læger, som ved undersøgelser der ikke gav et svar konkluderede, at jeg var rask, og at jeg derfor skulle rykke meget i min egen læge for at blive taget alvorligt. Det er ikke nogen særlig god oplevelse.	Virkelig dårligt
	82	Havde ikke forventet indlæggelse.	Godt
	82	Jeg var ikke blevet orienteret om eventuel indlæggelse. Der herskede en del forvirring omkring min indlæggelse, og afdelingen vidste ikke, hvad jeg var indlagt for. Så jeg måtte selv oplyse efter bedste evne om indlæggelsen.	Godt

## Kirurgiske Senge Herning

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Modtagelsen
3	Blev godt modtaget og vel informeret til trods for, at det næsten var midt i et vagtskifte. Følte, at der var tjek på tingene, modsat den afdeling, jeg kom fra [].	Virkelig god
5	Jeg blev opfordret til rasering, som var unødvendig, hvilket jeg først fandt ud af efterfølgende.	God
6	Det var en god og rar modtagelse fra afdelingen.	God
9	Efter at have redt senge, måtte jeg selv finde personale og spørge, om de ville vise rundt! Det var aften.	Dårlig
10	Der var ikke som sådan nogen, der tog imod mig, da jeg kom ned på stuen. Det forstod jeg ikke.	Dårlig
12	Lang ventetid.	Virkelig god
13	Skadestuen tog godt imod mig, men afdelingen var ikke for god.	Dårlig
17	Akutmodtagelsen i Herning var omhyggelig for at få stillet den rigtige diagnose. Jeg ankom [om formiddagen] og blev anbragt på afdelingen [om eftermiddagen]. Her ventede jeg på en kontrastscanning, som fandt sted [en time senere]. Der var fem ventende operationer, og jeg kom bagerst i køen. Når jeg lå stille, var smerterne uudholdelige.	Intet svar
19	Der kom straks en fra personalegruppen og bød velkommen.	Virkelig god
21	Varme og imødekommende personale.	Virkelig god
23	Blev akut indlagt, men ventede først en halv time på gangen (vagtlægen). Derefter blev jeg placeret i et rum, hvor folk/læger/sygeplejersker bare vadede ind, fordi de ikke vidste, jeg lå der og ventede. Ventede i [flere] timer, inden jeg kom til.	Intet svar
24	Personalet vidste, hvad der skulle gøre. Var tryk hele tiden.	Virkelig god
33	Efter nogen ventetid blev jeg hentet til samtale med en læge og derefter en sygeplejerske. Så blev der spurgt, om jeg ville blive på afdelingen. Da jeg sagde ja, fik jeg anvist en seng, og først der blev jeg ligesom taget imod.	Dårlig
45	Modtagelsen på afdelingen var god. Jeg følte mig godt tilpas bortset fra, at jeg kom på en stue, hvor personalet lige havde sendt en ældre dame i bad, og jeg kunne ikke få skiftet til det tøj, jeg skulle have på før et kvarter efter. Min pårørende fik at vide, at han skulle sidde på gangen og vente, da damerne måske ikke havde så meget tøj på, da de lige var vågnet. Det er ikke ligefrem det en ung patient har brug for, når hun er utrolig nervøs for en operation. Jeg manglede, at min pårørende kunne være med hele vejen fra indlæggelsen, til jeg blev kaldt til operationen.	God
57	Jeg er altid blevet godt modtaget.	God
75	Skulle møde [om formiddagen]. I løbet af dagen blev der taget blodprøver. En samtale med læge NN, en samtale med kontaktsygeplejersken. Tildelt en seng [om eftermiddagen]. Tog i alt ca. en time, unødigt meget ventetid og spild af min tid på indlæggelsesdagen.	Dårlig
76	Folk var overordnet venlige, og jeg var meget glad for, at ham som skulle operere mig [] kom og snakkede med mig flere gange inden operationen. Det var dog også ham, som kom til at informere om, at systemet med journaler var brudt ned, og at vi derfor kom til at vente længe end forventet. Det havde ingen af sygeplejerskerne fortalt ved ankomst. Derudover måtte vi selv gøre opmærksom på, at jeg skulle have taget blodprøver på dagen, efter vi havde ventet og set, hvordan andre blev hentet, men ikke os. Da først vi havde sagt det, og de havde tjekket, at det da ganske vidst stod i mine papirer, skulle jeg derned med det samme, og ventetiden havde altså været spild af tid. Kun lægen gør altså, at denne blev voteret til god og ikke dårligt, for alt andet var mildest talt ikke til en "god".	God

- |   |                                                                                                                                                                                                       |        |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| ✎ | 77 Blev bedt om at tage plads på gangarealet. Forespurgt sagde sygeplejerske NN, at der ville blive en seng klar i løbet af en time, men da havde jeg siddet der i mere end ÉN time uden orientering. | Dårlig |
| ✎ | 78 Du kom aldrig til at følge den samme læge.                                                                                                                                                         | God    |
| ✎ | 80 Jeg blev overflyttet fra andet sygehus, og der blev jeg behandlet godt.                                                                                                                            | God    |
| ✎ | 82 Afdelingen var dårligt informerede omkring årsag til indlæggelsen.                                                                                                                                 | Dårlig |
| ✎ | 83 Oplever at blive stillet de samme spørgsmål tre-fire gange af forskellige personaler? TOTAL RESSOURCESPILD.                                                                                        | God    |

## Kirurgiske Senge Herning

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Fejlhåndtering
4	Blev sendt hjem uden udredning eller handleplan. Ingen tiltag.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	[Mange] forskellige læger MED [ligeså mange] forskellige meninger, og ingen af dem fandt ud af sygdommens årsag.	Intet svar
9	Talte med fem læger med fem forskellige meninger.	Intet svar
12	Fik ikke lagt drop, da jeg fik lagt [kateter]. Blev ikke informeret om bivirkninger ved [morfin]. Jeg blev synshallucineret og fik det alment dårligt. Der var ingen, der tilså mig. Ville gerne have haft information inden om eventuelle bivirkninger. Ville gerne have haft en bedre information omkring eventuelle komplikationer efter operation. Bagefter fik jeg information om, at det var helt normalt at blive udskrevet med [kateter], og det var jeg slet ikke forberedt på.	Intet svar
17	Jeg kom på A1 [søndag nat]. Da morgenvagten kom, blev jeg gennet ud af sengen, trods næsten umenneskelige smerter. Jeg blev efterladt siddende på sengekanten, hvor jeg ikke kunne nå alarmklokken. Det gjorde bare så ondt. Endelig kom en SOSU-assistent, som jeg bad hjælpe mig ned at ligge. Det blev gjort meget hårdhændet. Efterfølgende erkendte plejepersonalet, at de ikke havde læst min journal, hvoraf det fremgik, at jeg havde været igennem en kompliceret [operation] og ikke "blot" en [anden operation], som de troede.	Intet svar
18	Læge glemte sidste del af operationen. Opdaget på stuen. Retur til operation.	Virkelig godt
24	Ved min anden indlæggelse på en afdeling med [infektion], fik jeg indkaldelse til operation ca. 10 dage senere. Bad personalet om at informere anden afdeling om mit sygdomsforløb, og at jeg dermed ikke kunne modtage operationen. Efter udskrivelsen blev jeg ringet op dagen før den planlagte operation for at få mit mødetidspunkt ændret. Forklarede min situation, at jeg igen var i venteposition, og jeg havde bedt afdelingen om at informere den anden afdeling. Sygeplejersken, jeg talte med, virkede ikke helt tilfreds med min forklaring. Mener ikke, det var min skyld, men manglende kommunikation afdelingerne imellem.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
33	Jeg blev som planlagt opereret [], men efter et par dage blev jeg dårligere. Man bestilte tid til en scanning [om eftermiddagen], men jeg kom først til scanning [tre timer senere]. Da kunne de se, at der var hul på tarmen, men trods tiltagende smerter, kom jeg først ned til operation [fire til fem timer senere], hvilket ikke har forbedret min tilstand.	Dårligt
34	En kikkertundersøgelse. Det var, som om jeg skulle sprænges. Anden gang blev jeg bedøvet gennem næsen. Det var helt smertefrit. Jeg har jo [mange] børnefødsler bag mig, og jeg troede, at det var toppunktet for smerte.	Godt
36	Blev indlagt med mavesmerter og opkast. Man mente, at det skyldes en lille blodprop []. Fik startet intensiv [medicinsk behandling], men det viste sig i stedet at være blødende mavesår, som så blev forværret af behandlingen [].	Godt
49	Jeg lå fastende fra [sent om aftenen], før jeg skulle opereres. Så lå jeg til [om aftenen] dagen efter, hvor læge NN kom ind på stuen og sagde, at han ikke kunne nå det inden [han skulle på vagt]. Han sagde: "Hvis jeg havde haft fem minutter mere, var du blevet opereret", hvorefter jeg blev sendt hjem en uge. Kunne han ikke godt have de fem minutter ekstra (jeg spørger bare)?	Dårligt
50	Papirer, der blev væk.	Intet svar
52	Kom for tidligt hjem.	Godt
55	Jeg blev meget ked af, da min mand skulle kaste op, og jeg ringede efter hjælp. Ventede en halv time, og så kom én flyvende ind ad døren og kastede en pose på sengen og sagde, og var så gal, de havde så travlt. Men han kan godt forstå, de har travlt, men man kan jo bare sige det på en ordentlig måde. Min mand er [gammel] og var meget dårlig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

- |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| ✎ | 63 Først blev min medbragte medicin inddraget. Så fik jeg medicinen igen med besked om selv at administrere den. En anden sagde så, at jeg ikke måtte have min egen medicin på hospitalet. Jeg sendte så medicinen hjem igen. Senere kom en anden og sagde, at jeg bare kunne tage min egen medicin, som jo var sendt hjem. På indlæggelsesdagen [ved middagstid] blev jeg ved toiletbesøg opmærksom på, at jeg lå med våde trusser etc. og bæ i bukserne efter en hel dag!                                                                                                                                                           | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 64 Fejl ved faste.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Godt                                 |
| ✎ | 70 De (lægerne) troede ikke på, at mine mavesmerter var noget særligt (nok kun luft), men det var en sprængt blindtarm. Det tog [nogle] dage, før de tog mig alvorligt, da jeg var meget syg. Jeg havde ondt og kunne ikke gå.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Dårligt                              |
| ✎ | 76 Fejl under operationen, som forårsagede blødninger og dermed smerter den næste dag, hvorfor jeg måtte opereres igen. Dette fik jeg dog ikke særlig godt forklaret før operationen, fordi ingen vidste, hvorfor jeg havde ondt (på trods af, at alle vidste, at der ved et uheld var blevet snittet i [organ]), (som ham, som udskrev mig og havde været til stede under operationen sagde). Efter operationen burde jeg have fået en bedre forklaring end, at der var blod, og at det kunne trykke lidt. Jeg har senere fået af vide af en sygeplejerske med adgang til mine journaler, at den mængde blod kan give mange smerter. | Dårligt                              |
| ✎ | 77 Fejloperation fra dag et. Derefter adskillige fejloperationer. Hele indlæggelsesforløbet har været én lang katastrofe med SÅ mange fejl, at det blev et mareridt, der varede i flere måneder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Virkelig dårligt                     |
| ✎ | 78 Man kom aldrig til at kende en læge, man havde aldrig den samme.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Intet svar                           |
| ✎ | 79 Misinformerede sygeplejersker.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Godt                                 |
| ✎ | 80 Jeg blev behandlet godt af sygeplejerske NN. Men jeg følte, at jeg var til besvær for resten af personalet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Dårligt                              |
| ✎ | 82 Dræn faldt ud, og der var forskellige opfattelser af, om der skulle sættes nyt i eller ej.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Godt                                 |
| ✎ | 82 Jeg fik indsat dræn, men det virkede ikke korrekt, og der herskede stor tvivl om, hvad der skulle gøres, så man valgte at gøre ingenting, hvilket jeg synes virkede meget frustrerende.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Godt                                 |
| ✎ | 84 Tarme, der gik i stykker ved [operation].                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Godt                                 |
| ✎ | 86 Fejllagte drop i hånden. Det medførte beskadigelse af nerver, som endnu ikke er væk. Hånden er stadig følelsesløs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Dårligt                              |

## Kirurgiske Senge Herning

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
1	Kunne godt have undværet noget af informationen omkring operation. Blev mere nervøs.	Virkelig godt
4	Uhensigtsmæssigt at blive kastet rundt mellem fire sygehuse, når man har et dårligt helbred, og ingen alligevel kan stille en diagnose eller forbedre situationen.	Dårligt
5	Jeg blev indlagt i stedet for gammeldags forløb. Først efter en [operation] og efterfølgende også efter [undersøgelse], så forløbet var ikke som planlagt.	Godt
6	Helt ok.	Godt
12	Læge NN sagde: "Du har haft et glat forløb" ved tilsyn 14 dage efter. Og på det tidspunkt [led jeg fortsat under komplikationer fra operationen]. Lægen ville ikke indrømme, at hun evt. kunne [havde begået en fejl]. Det var ubehageligt.	Godt
15	Utroligt søde sygeplejere og god behandling. Begge læger var dygtige og præcise i forklaringer. Jeg var på intet tidspunkt utryg :)	Virkelig godt
17	Anbefaling: Det må være et must, at det primære plejepersonale ved, hvad der er sket, dvs. læser journalen, før de starter et plejeforløb!	Intet svar
23	Jeg blev indlagt en eftermiddag, og først da jeg selv [sent dagen efter] spurgte til, hvad pokker der lige skulle ske, blev der gjort noget. I tiden hvor jeg var indlagt, talte jeg med mange forskellige læger, der alle spurgte om det samme og trykkede mig de samme steder på maven. Det er meget frustrerende, når man ligger og har ondt, at der samtidig er mange forskellige læger!	Intet svar
26	Indlagt akut, [fraktur på arm]. Operation (indsat plade og skruer) [næsten et døgn] efter!	Godt
27	Som mor finder jeg det tankevækkende, at min datter symptomer i løbet af dagen ikke tidligere gav anledning til mistanke om, at blindtarmen var sprængt. Der var kun tale om, at symptomerne var "diffuse", og at "nu kigger vi lige og ser". På trods af forhøjede infektionstal og stigende feber. Man var efter min mening for fokuseret på, at dette var dag et i forløbet, selvom vi kunne fortælle, at min datter havde været syg under vores ferie [flere uger] tidligere, hvor hun havde fået penicillin. Og selvom vi fortalte, at hun dagen før havde været frisk som en havørn, men var vågnet op med meget stærke mavesmerter.	Godt
29	Behandlingsforløbet var tilfredsstillende og levede op til mine forventninger, selv om der var for lidt personale, og der forventedes afskedigelser.	Virkelig godt
30	En god afdeling. [Begge to].	Virkelig godt
31	Jeg afventede en MR-scanning før den endelige beslutning om, hvad der skulle ske. Det var lidt frustrerende ikke at kunne få en dato, men jeg var heldig at komme med på et afbud, og ventede derfor kun en lille uge.	Virkelig godt
35	Jeg var kun indlagt på ASA i Herning [kort tid] og fik en utrolig god behandling. Meget venligt personale. Det var en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
37	Tidspunktet for operationen blev rykket hele tiden. Dette bliver uoverskueligt, når man har smerter.	Godt
39	Jeg blev indlagt med kæmpe smerter, der var livsnedbrydende. Efter hele behandlingsforløbet, der var akut, følte jeg igen livsmod.	Virkelig godt
41	For lang tids tøven angående operation.	Godt
45	Jeg blev kaldt ind [om morgenen] og min operation startede [over seks timer senere]. Lægen, der opererede mig, sagde efterfølgende, at de godt vidste, jeg først skulle opereres efter middag. Så jeg synes, det er spild af tid, at jeg skulle tilbringe så mange timer på sygehuset,	Godt

inden jeg blev kaldt ind. Jeg manglede også, at der kom nogen og fortalte mig, at jeg først skulle ind så sent. Jeg synes også, det er dårligt, at når man ligger på en firemandsstue, som jeg gjorde, at man fastende kan ligge og se på de andre spise. Det gør altså fastende mere sultne.









- |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| ✎ 51 | Jeg syntes, at forløbet gik godt og alle ansatte var rare. Jeg manglede blot information om mine blodprøver, og gik faktisk en hel dag og ventede på, om jeg skulle opereres eller ej. Der kunne jeg godt bruge lidt information, eller blot en tilkendegivelse, at de vidste at jeg var der, og de evt. stadig manglede svar. Så alt i alt et fint ophold, men manglede lidt mere information.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Virkelig godt    |
| ✎ 53 | Der var alt for meget ventetid. Jeg brugte mindst to tredjedele af min indlæggelsestid på at vente. Da jeg blev indkaldt fastende om morgenen, forventede jeg ikke, at jeg så først skulle opereres som natten, og stadig ikke at måtte spise i mellemtiden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Godt             |
| ✎ 55 | Jeg synes, de kommer alt for tidligt hjem. Min mand har været indlagt [flere] gange med en uges mellemrum. Det dur ikke. Og nu er han syg igen, og frygter for at han skal af sted igen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Godt             |
| ✎ 57 | Det gik desværre ikke efter forventning.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Godt             |
| ✎ 58 | Træls for en [ung] pige at ligge med KOL-patienter.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Godt             |
| ✎ 63 | Det var deprimerende at opleve, at en [medpatient] på stuen kunne ligge i opkast og afføring i lang tid, førend der blev gjort rent på stuen. Også at hun fik lov at være så bange, uden at der var tid til at berolige hende. Vi andre på stuen havde svært ved at klare at opholde os der i stanken og se og høre hende så bange. Spise kunne jeg faktisk ikke pga. stanken og heller ikke få ro til at sove.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Intet svar       |
| ✎ 70 | Den daglige sygeplejerske, der var tilknyttet mig før operationen, var meget god og særdeles kompetent (kan ikke huske, hvad hun hedder, desværre).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Dårligt          |
| ✎ 76 | Jeg vil meget gerne have været informeret om, hvad mine mange smerter skyldtes, og jeg ville meget gerne, at det ikke havde været nødvendigt, at en sygeplejerske fra opvågning skulle ringe op og skælde sygeplejerskerne på A2 ud, for ikke at tage mine smerter alvorligt. Jeg spurgte en af dem direkte, hvorfor hun dog ikke ville hjælpe mig, efter at have ligget og grædt af smerter i flere timer og gang på gang have kontaktet personalet. Hun gav intet svar og det bedste argument jeg hørte var, at jeg jo ikke kunne blive udskrevet, hvis jeg fik morfin. Men så skal jeg vel heller ikke udskrives, hvis jeg har brug for det? Jeg følte først, jeg blev taget seriøst, da min far kom og af en enkelt aftensygeplejerske. | Virkelig dårligt |
| ✎ 77 | Hele forløbet har været en katastrofe. Tilliden til afdelingen er der slet IKKE. Blev indkaldt til undersøgelse [i efteråret], men det var jeg allerede blevet opereret for med det helt forfærdelige forløb.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Virkelig dårligt |
| ✎ 78 | [Fra] Herning Sygehus kommer [du] for tidligt hjem. De fylder dig med tabletter [],[Bliver] du mere syg, må du komme hjem. Tabletforgiftning, det er de gode til i Herning.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Intet svar       |
| ✎ 80 | Det er lidt svært, når man føler, at man kun er til besvær.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Virkelig dårligt |
| ✎ 81 | En ting, der undrede og forvirrede mig, var, at der gik [omkring et halvt døgn] fra jeg kom ind på ASA, til jeg blev scannet for blindtarmsbetændelse. Der var jo tydelige tegn på en blindtarmsbetændelse, fordi jeg havde gået med feber og ondt i maven i [flere] dage. Hvorfor blev jeg ikke scannet med det samme? Scanningen viste jo tydeligt, at jeg havde en sprængt blindtarm.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Virkelig godt    |
| ✎ 82 | Der var himmelråbende afstand fra, hvad de forskellige behandles håndtering og mening og forklaring til mig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Godt             |
| ✎ 86 | Pludselig blev min medicin taget fra mig (forværrede sygdomsforløbet), og jeg fik at vide, at jeg kunne komme hjem næste dag. Herefter lå jeg over en uge på sygehuset!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Dårligt          |
| ✎ 87 | Jeg fik indkaldelse til [kikkertundersøgelse] [nogle uger] efter, at jeg var kommet hjem. Det var ikke noget, jeg var blevet informeret om ved indlæggelse eller udskrivelse.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Intet svar       |
| ✎ 89 | Kæmpe stor fra alle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Virkelig godt    |

## Kirurgiske Senge Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
5	Jeg [har sundhedsfaglig uddannelse], så det blev nok forventet, at jeg kendte til, hvordan efterforløbet var, men det gjorde jeg ikke. Havde nok også en forventning til mig selv om, at jeg vidste mere, end jeg gjorde. Mit forløb var ikke glat. Så jeg måtte opsøge viden efterfølgende.	Godt
11	Jeg fik ikke særlig meget at vide om, hvad der foregik, især før og lige efter operationen.	Dårligt
13	Jeg fik ingen overhovedet.	Virkelig dårligt
15	Dejligt, at kunne ringe til afdelingen og få uddybende svar :-)	Virkelig godt
17	Læger og det øvrige personale i akutmodtagelsen var gode til at informere. Læger og øvrigt personale virkede meget kompetente så længe, jeg formåede at observere. Det var udelukkende sygeplejerskerne NN og NN, som ikke havde gjort deres forberedende arbejde godt nok [].	Intet svar
19	Fik gode informationer, var bare meget uheldig og blev ramt af, hvad der kunne støde til af ekstra komplikationer. Det var ikke noget, nogen kunne have forudset.	Virkelig godt
23	Da jeg endelig fik skåret igennem, at der snart skulle ske noget, synes jeg, at det gik så stærkt, at jeg ikke helt vidste, hvad pokker en kikkertoperation gik ud på. Jeg fik ikke rigtigt nogen ordentlig/grundig forklaring på det før. Efter operationen følte jeg ikke rigtigt, at jeg vidste, hvad der så skulle ske. Godt: Det så endelig skete så hurtigt.	Intet svar
24	Har lært meget om diæt og om, hvad jeg kunne forvente med livet uden galdeblære ved at studere på internettet. Ved at spørge personalet, fik jeg kun sparsomme oplysninger.	Godt
28	Der var flere forkerte telefonnumre i materialet.	Virkelig godt
34	Jeg har høreapparat. Jeg kan hjælpes med lyden, men jeg har store skelnetab, jeg kan næsten ikke få ved ordene.	Virkelig godt
42	Jeg var indkaldt to gange. Første gang mødte jeg [tidligt], alt okay med modtagelse og indlæggelse. Klar til behandling [en time senere]. [En time senere igen] meddelte en [] læge, at der var opstået en akut situation, og behandlingen måtte udskydes! [Om eftermiddagen] meddelte samme læge noget brødbetyngt og uden kommentarer, at jeg ikke ville blive behandlet og godt kan tage hjem. Anden gang [en måned efter] [om morgenen]. Dagen før blev jeg ringet op af en sygeplejerske, der spurgte, om jeg kunne møde [en time tidligere], hvilket jeg svarede ja til. Der gik en time, inden der kom en sygeplejerske og gjorde mig klar til behandlingen, så jeg kunne ligeså godt have mødt [en time senere] som meddelt.	Godt
45	Jeg manglede i min informationspapir, at få at vide, hvor jeg ville få ondt henne. Jeg fik utrolig ondt i min skuldre, og jeg blev bange, da jeg intet vidste om, at det var normalt. Da jeg blev udskrevet, tjekkede jeg nettet, og fandt andre sygehuses informationspapirer omkring den operation jeg fik, og her beskrev de smerter, og hvordan den nærmeste tid ville komme til at gå.	Godt
46	Overført til andet sygehus.	Intet svar
51	[] Manglede tilkendegivelse af at de godt vidste, at jeg var her. Ved vagtskifte hilste sygeplejersken ikke på mig.	Virkelig godt
53	Det var godt, at læge NN og læge NN kom og informerede mig om, hvordan det hele skulle foregå. Men det var dårligt, at den tidsramme, de oplyste, ikke passede med noget. Så skulle de hellere lade være med at sige tider.	Godt
61	Fin information fra sygeplejersken. Dårlig information fra læger.	Godt
65	Jeg manglede under indlæggelsen information om bivirkninger i forbindelse med min ellers	Virkelig godt



- meget vellykkede [operation]. [].
-  73 Jeg blev ringet op hjemme, efter jeg var udskrevet. Lægen fortalte om de sidste []prøver. Dejligt, at jeg var fri for at køre til sygehuset, for at få besked. Virkelig godt
  -  76 Der skal ingen kritik lyde af lægen, som opererede mig, eller af hans informering før og efter operationen. Det er kun sygeplejerskerne og de andre læger, som skulle informere mig om resultatet af min anden operation og lytte til mig generelt, som jeg virkelig blev ked af. Virkelig dårligt
  -  77 Hvis jeg ville vide noget, måtte jeg spørge. Personalet (lægerne) fortalte ikke alt, som gik "galt". Noget kunne jeg efterfølgende læse i journalen. Håber at nogen skammer sig over forløbet. Virkelig dårligt
  -  78 Jeg vil ikke til Herning mere. Jeg kan ikke anbefale Herning. Det er et elendigt sygehus. Intet svar
  -  80 Jeg fik ingen. Virkelig dårligt
  -  82 Der var meget forskelligartede opfattelser af, hvad der skulle foretages i forbindelse med færdigbehandling omkring indgrebet. Godt
  -  86 Lægerne var meget dårlige til at informere, og med forskellige læger hver gang (ikke hver dag!), fik jeg meget modsatrettet information. Sygeplejerskerne var fantastiske. Dårligt
  -  89 Ja. Virkelig godt

## Kirurgiske Senge Herning

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?























ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
4	Ikke taget hånd om min situation. Der bliver ikke taget ansvar. Bliver til en kastebold. Der er ingen, der samler trådene og finder en konklusion i forhold til symptomer.	Dårligt
15	Har af lægen fået forklaret, hvad jeg må/kan efter udskrivning.	Virkelig godt
16	Ville gerne have haft mulighed for at tale med en læge før udskrivning.	Godt
17	Fint forløb. Jeg var stadig bekymret [], men fik direkte telefonnummer til afdelingen. Ingen klager her!	Intet svar
19	Hjemmesygeplejen blev meldt til en forkert kommune. Så vi måtte selv opsøge de rigtige dagen efter. Min praktiserende læge manglede [undersøgelsesresultat], og jeg var ikke orienteret om, hvornår hård motion måtte starte eller hvilke ernæringsområder, jeg skulle passe på.	Virkelig godt
23	I nogen grad, idet jeg ikke fik svar på, hvad der var galt med mig.	Intet svar
32	Min egen læge kunne ikke se alle oplysninger om min indlæggelse, da jeg ca. en uge efter udskrivelsen havde problemer med maven.	Godt
33	Ved udskrivelsen kom jeg på Rehabiliteringscenter til genoptræning og fik en virkelig god og effektiv behandling.	Dårligt
34	Jeg klarer mig selv med hver 14. dags rengøring - det er gået fint til nu.	Virkelig godt
45	Jeg manglede at få at vide, hvor jeg skulle henvende mig, da jeg blev hentet og skulle udskrives. Min sygeplejerske var væk.	Godt
53	Ventetiden på at blive udskrevet var alt for lang, når man bare bruger den på at ligge og vente.	Godt
65	Da indlæggelsen efter operationen var meget kort [], kunne jeg have ønsket en samtale med en fagperson ved udskrivelsen, om hvilke bivirkninger, man kunne forvente. Denne information fik jeg ved en samtale med læge NN [nogle uger] senere, da prøveresultaterne forelå.	Virkelig godt
76	Jeg ville hjem, fordi jeg ikke brød mig om at være der. Da jeg kom hjem og flere gange var ved at besvime, ringede vi til afdelingen, og de bad mig om at komme ind igen, men det ville jeg så nødtigt, at jeg blev hjemme. Jeg ved godt, at det ikke er meningen, at det skal være sjovt at være på sygehuset, og at man ikke bare kan blive hjemme, fordi man ikke har lyst, når man pludseligt besvimer uden grund. Men mine oplevelser på A2 har betydet, at jeg så vidt muligt ikke skal tilbage på sygehuset igen, så længe jeg selv kan bestemme.	Virkelig dårligt
78	Nej, lad os få de små sygehuse, der var de menneskelige, og lægerne var gode. [De kunne] mere end dem i dag, der går rundt og spiller læge, som ingenting kan.	Intet svar
80	Personalet kunne ikke få mig hurtigt nok udskrevet.	Virkelig dårligt
88	Jeg har stadig åben indlæggelse.	Godt

## Kirurgiske Senge Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
1	Meget venligt personale.	Virkelig godt
2	Jeg var utrolig glad ved den sygeplejerske, som tog imod mig og gjorde mig klar til operationen. Hun var meget dygtig og menneskelig.	Virkelig godt
3	Ankom til akutmodtagelsen. Kom over på en hård bære og fik lige et "Hej" fra en sygeplejerske, som sagde, at jeg lige kom til at ligge lidt ude på gangen, fordi de havde travlt. Blev kørt ned i den fjerneste ende, langt fra alt og alle. Havde på et tidspunkt brug for hjælp til at komme på toilettet, men var placeret, så der hverken var kaldeknop eller mulighed for at råbe nogen op. Og det skal hertil siges, at det absolut ikke var på grund af personalemangel, for sjældent har jeg set så meget personale sidde eller stå rundt omkring i en modtagelse. Dette fik jeg jo at se, efter jeg havde kæmpet mig ned i den anden ende for at finde et toilet og tilbage igen. [To kom forbi på forskellige tidspunkter] og spurgte, hvorfor jeg var så ked af det. [Jeg forklarede], at jeg havde meget ondt, og at ligge på en hård bære ikke gjorde det bedre. [Personalet ville kigge på at fremskaffe en seng.] [Ca. tre timer efter indlæggelse] fik jeg endelig en seng, som til dels kunne aflaste mine smerter. [Lægen havde ikke læst min journal]. Han undersøger mig så og taler med en anden læge også. Bliver så yderligere undersøgt og får taget blodprøver og får så først her et armbånd på, som fortæller, hvem jeg er! [Om aftenen] får jeg besked om, at de først kan operere næste dag. Må endelig få noget at spise []. [Dagen efter] før afgang til operation opdager en portør, at det er en forkert journal, de har lagt under min pude. Der blev hverken skiftet tøj eller redt seng [i de tre dage, jeg var der], trods blod og sved []. [Dagen efter] ingen forespørgsler om bad eller lignende og har heller ikke fået skiftet bandage siden i går aftes. [Hen på formiddagen] kom der endelig en, der spurgte, om ikke jeg kunne tænke mig at blive vasket. Jeg bad så om de ting, jeg skal bruge [i forbindelse med min sygdom, men personalet havde problemer med at få fat i det, jeg manglede]. Omkring middagstid [] fik jeg så et anfald []. [Dagen efter ser jeg ikke personale før om morgenen]. Fik besked om, at jeg skulle flytte på en anden afdeling []. Orker snart ikke flere ansigter. [Det tog lang tid at fremskaffe en siddepude til at sikre forbedring af tilstand.] Dette er blot et lille udpluk af endnu en oplevelse fra ASA-afdelingen på Herning Sygehus []. Det er simpelthen ikke acceptabelt, at tingene "flyder, som de gør, og at man skal igennem oplevelser som disse, når man ligger og har brug for hjælp. Jeg er yderst taknemmelig for, at jeg har haft pårørende, som har kunnet hjælpe mig ved samtlige indlæggelser på Herning Sygehus. Men hvad med de, som ingen har? Hvem "kæmper" for dem? Denne episode har ikke kunnet tørrer af på personalemangel og besparelser, men ganske simpelt manglende personaleindsats!	Virkelig godt
9	Søde sygeplejersker, men for dårligt og utrygt at møde fem læger inden for et døgn. [Én gruppe] læger ville have opereret, hvis der havde været tid. [En anden gruppe] læger mente ikke, der var noget galt! Utrygt, når de ikke er i stand til at forklare ordentligt!	Dårligt
10	De kunne have flere medarbejdere på arbejde, fordi de ansatte havde tendens til at vrisse ad såvel patienter som pårørende, fordi de havde for travlt.	Dårligt
12	De fokuserede kun på, hvordan det gik med operationsproblematikken. De havde ikke tid/lyst til at spørge til det psykiske.	Godt
13	Jeg lå i sengen over 24 timer, hvor hele dynen og lagnet var smurt ind i blod pga. [et venflon]. Sengen blev skiftet, da der kom en sygeplejerske, som ikke kunne forstå, at det ikke var skiftet. Hun var den første, der spurgte, om hun skulle hjælpe mig i bad.	Virkelig dårligt
15	Meget gerne flere Tv-kanaler, da tiden er lang, når man bare ligger.	Virkelig godt
17	Jeg delte toiletet med en anden stue. Her lå en [patient], som havde blod i urinen. Det kunne man se over det hele på toilettet. Stænk på toiletsæde og kumme. Urinflasken stod fyldt i lange tider på toilettet. Det var ubehageligt.	Intet svar
18	Gennemsnitligt, set med en flittig brugers øjne, er alt ok! [].	Godt
19	Der mangler fjernsyn på afdelingen. Hyggeligt med kunst på vægge og på gangen :)	Virkelig godt

## Bilag 1

	22	Jeg lå på gangen.	Godt
	23	Jeg havde det meget skidt med at ligge på stue med andre, der var meget syge. Når man selv har det dårligt, er det virkelig ikke en god oplevelse at høre på nogen, der kaster op!	Intet svar
	24	På firemandsstuen efter opvågningen var der meget uroligt. Jeg var meget træt, men fra middagstid, hvor jeg kom til stuen, og til [om aftenen], hvor jeg blev udskrevet, var der ikke mulighed for hvile. Der var pårørende hele tiden, medbringende mad, og de hyggede sig med høj latter meget af tiden. Virkede meget frustrerende på mig. Sygeplejersken, der udskrev mig, erkendte det og sagde: "Du må hellere komme hjem, for her får du ingen ro". Ikke hendes fejl, men måske kunne der findes roligere omgivelser efter opvågning.	Godt
	25	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
	26	Meget uro om natten! Der var mange patienter på samme stue natten igennem. Næsten ingen søvn inden operation.	Godt
	27	Det var ikke så god en oplevelse for min datter at være på en voksenafdeling []. Heldigvis kunne hun komme hjem i dagtimerne.	Godt
	28	Manglede adgang til internet. Pårørende følte sig meget godt behandlet.	Virkelig godt
	29	Meget dygtigt og hjælpsomt personale, som tjener afdelingen til fulde og ære.	Virkelig godt
	31	Jeg fik en utrolig god behandling af samtlige ansatte, der altid havde tid til at hjælpe, hvis der var behov.	Virkelig godt
	33	Jeg synes, afdelingen var alt for passiv efter mit lange sygeleje []. Jeg blev hejst op at sidde i en stol i flere timer af gangen. Det, jeg havde brug for, var fysisk bevægelse for at få gang i musklerne igen. Det var der meget lidt forståelse for.	Dårligt
	37	Når man havde brug for at være sig selv, blev sygeplejerskerne ved med at trække forhængene fra.	Godt
	38	De var gode til at være til stede og hygge om os.	Godt
	41	Ventetiden på en operation er lang, når man får at vide, at man skal opereres [omkring middag] og først bliver kørt til operation [om aftenen]. Specielt efter at man har været fastende gennem to døgn. Her kunne informationen kun blive bedre.	Godt
	44	De løber for at nå det, de skal. De er ikke nok personer til det hele. De gør, hvad den kan.	Virkelig godt
	47	Alt var godt.	Virkelig godt
	51	Venligt og tålmodigt personale. Jeg var indlagt en hel dag med to personer, som kastede op hele dagen, og den ene lavede stort i sengen. Det var en meget ubehagelig oplevelse, så jeg ville ønske, at dette kunne have været koordineret lidt bedre.	Virkelig godt
	53	Det var nærmest umuligt at skærme af, så folk ikke kunne kigge med under undersøgelser. Da jeg var på en firesengsstue, var der hele tiden folk, hvem det ikke vedkom, hvad der skulle ske med mig.	Godt
	54	Manglede internet for at kunne kommunikere med arbejdsgiver og skole, da det skal foregå på computer.	Godt
	59	Jeg mødte nogle yderst venlige og imødekommende personaler. Super.	Virkelig godt
	60	Personalet var sødt og smilende. Havde tid til deres opgaver omkring mig. Manglede patienttelefon.	Godt
	62	Det er et problem at nyopererede skal dele toilet med patienter, der er indlagt med maveproblemer, hvor det kan knibe med tid til rengøring af toilet og bad, efter toiletbesøg af de dårlige patienter.	Virkelig godt
	66	Plejepersonalet gjorde deres bedste. Ventetiden var på lægerne. En akut sengeafdeling bliver jo forventeligt et uroligt sted.	Godt

- 67 Blev indlagt [sent om aftenen] på grund af stærke smerter []. Der var to [] læger, som undersøgte mig. De sagde, at jeg skulle faste fra nu af til [næste morgen], da jeg skulle scannes, men kom først [til hen på eftermiddagen]. Så var der en læge, der var svær at forstå, og ikke nok med det, så kom en læge om aftenen og fortalte mig, hvad jeg fejlede, som også var svær at forstå. Først [en anden] aften kom der en læge, som fortalte, hvad der skulle ske [den næste dag]. Men [dagen efter fik jeg] besked af en sygeplejerske, at det var udsat til næste dag. Vente, vente, vente, vente. Helst ikke til Herning sygehus mere. Intet svar
- 68 Jeg vil give hele personalet en stor buket roser. Virkelig godt
- 70 De ville kontakte mig på en fastsat dato, om hvordan jeg havde det. Men det gjorde de aldrig. Dårligt
- 72 Det var rart, at jeg som [forælder] havde mulighed for at overnatte på afdelingen. En [teenager] har brug for at have sin [forælder] omkring sig, når man aldrig har været indlagt før! Det burde prioriteres højt, at der er denne mulighed! Husk: Førstehåndsindtrykket betyder rigtig meget, og den måde, man bliver modtaget på! Virkelig godt
- 74 Toiletter er kolde. Godt
- 75 Planlægge indlæggelses-/mødetidspunkt så der bliver så lidt ventetid som muligt. Kontaktpersonen skal være bedre til løbende at orientere om, hvornår ting skal ske på indlæggelsesdagen. Godt
- 76 Informér og tag jeres patienter seriøst! Snak sammen og informér lægerne om deres patients tilstand bedre inden stuegang! Virkelig dårligt
- 77 Lade være med at udskrive patienten med et kæmpe "blæreproblem", som kunne være løst på afdelingen, således at en ny indlæggelse kunne være undgået. Virkelig dårligt
- 78 Der er ikke så rent, som jeg er vant til. Intet svar
- 80 Jeg ville gerne have haft noget information, inden jeg blev udskrevet. Jeg synes godt, at de kunne have behandlet mig ordentligt. Jeg var ude for, at de skiftede forbindelse, uden at de gjorde operationsåret rent, inden de satte nyt på. Det hører ingen steder hjemme. Virkelig dårligt
- 81 Da jeg blev indlagt på afdelingen, blev jeg straks vist rundt på hele afdelingen og fik al den nødvendige information. Det, syntes jeg, var helt vildt dejligt og positivt. :-) Virkelig godt
- 85 Internetadgang. Radio virkede ikke ved sengepladserne. Virkelig godt
- 86 Lægerne var ikke gode. De kom sjældent, havde travlt, og virkede ikke interesserede. Sygeplejerskerne lige modsat: hjælpsomme, gode til at informere osv. Dårligt
- 87 Jeg lå på akutafdeling. Jeg synes ikke, det er rart, at andre kan høre, hvad jeg taler med lægen om, og at jeg kan høre, hvad alle andre fortæller. Intet svar
- 89 I er bare gode. Virkelig godt
- 90 [] Det er den mest uprofessionelle indlæggelse, jeg nogensinde har oplevet. [Modsat andre sammenhænge, oplevede jeg dog en respektfuld personlig behandling] på Herning Sygehus. [] Jeg bliver indkaldt til samtale, og der bliver aftalt, at jeg skal opereres. Venter en halv time på, at sygehuset åbner [på operationsdagen]. Hertil så godt. Men så begynder problemerne. Jeg tager et nummer [], sætter mig og venter. Bliver kaldt ind til forundersøgelse inden operation, men bliver sendt ud [] igen, da [jeg ikke var] blevet registreret. Kommer til undersøgelse [og] bliver gjort i stand til operation. Får at vide, at jeg står nummer to [i køen] til at blive opereret. Så sker der absolut ingenting. [Over seks timer efter aftalt mødetidspunkt] gør jeg mig klar til at tage hjem. En sygeplejerske kommer og informerer mig om, at jeg er blevet glemt på operationsgangen. [] Der kommer nu en læge og fortæller mig, at det er på grund af flere akutte indlæggelser. Samtidig nægtede omtalte sygeplejerske at have informeret mig om, at de har glemt mig. [] Jeg sagde til lægen, [] at man kunne jo godt have informeret mig [om de akutte patienter]. [] Lægen siger, "Vi kan altså ikke operere dig i dag eller i morgen, men du kan [få en ny tid]." Jeg bliver så udskrevet, men beder om at få [mad og drikke, da jeg havde] været fastende lidt over 12 timer, [men får kun noget at drikke, da maden mangler]. Bliver ringet op [en anden dag] af en ualmindelig sød og behagelig sygeplejerske og får tilbudt [operation som den første på den aftalte indlæggelsesdag]. Bliver indlagt [], opereret og [] kørt op på afdelingen. Så langt så godt. Jeg bliver så informeret om, at jeg ville blive udskrevet []. Jeg nægter [], da jeg er meget svimmel []. Jeg er bange for at falde om derhjemme, da jeg får medicin [imod dette]. Intet svar

## Bilag 1

[Min mand kunne af helbredsmæssige årsager hverken hjælpe eller besøge mig, men jeg fik ikke min mands besked, da han ringede til sygehuset.] [De fandt en rollator til mig til toiletbesøg]. [Mad på madvognen blev ikke håndteret hygiejnisk korrekt.] I al den tid, jeg var indlagt, var der ingen, overhovedet ingen samtale med nogen læge. Næste dag blev jeg udskrevet, og [transporten] var en smertelig omgang []. [] Jeg har fået en skrivelse [], at hvis jeg får et [tilfælde], vil jeg blive behandlet af naboerne, indtil ambulancen vil komme []. Det er ikke betryggende, at man ikke har en sygeplejerske længere i området til den slags ting, det har vi haft tidligere. [] Herning er det mest elendige sygehus i området, og det gælder bygninger og den daglige rutine af patienterne. Jeg ønsker ikke engang mere at blive indlagt i Herning under NOGEN SOM HELST OMSTÆNDIGHEDER. Hospitalssystemet [] er blevet til en hospitalsfabrik og ikke et menneskeligt sted for syge mennesker. Jeg havde en diskussion med [en læge] om, at det er ikke nok at få den bedst mulige behandling. Det er MINDST LIGE SÅ VIGTIG, ELLER MÅSKE MERE VIGTIGT at få en tryk behandling ved sygdom. Jeg undrer mig meget over, at Herning skal have så mange afdelinger og personale fra andet sygehus, langt før tredje sygehus er blevet bygget. Dette betyder, [] at det [] SKAL VÆRE ANDET SYGEHUS, DER SKULLE AFGÅ VED DØDEN, UANSET AT ANDET SYGEHUS HAR DE ALLERBEDSTE FORHOLD både placerings-, bygnings-, parkerings- og udvidelsesmæssigt.