

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på  
Kir. Afsnit Øst - HEH  
Kirurgisk Overafdeling - HEH  
Hospitalsenheden Horsens**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

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

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard .....	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	28
	Udskrivelsesinfo .....	30
	Hjemmepleje .....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	35

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	188
Besvarelser fra patienter:	135
afsnittets svarprocent:	72%

**Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: Kirurgisk sengeafsnit Øst

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets akut indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

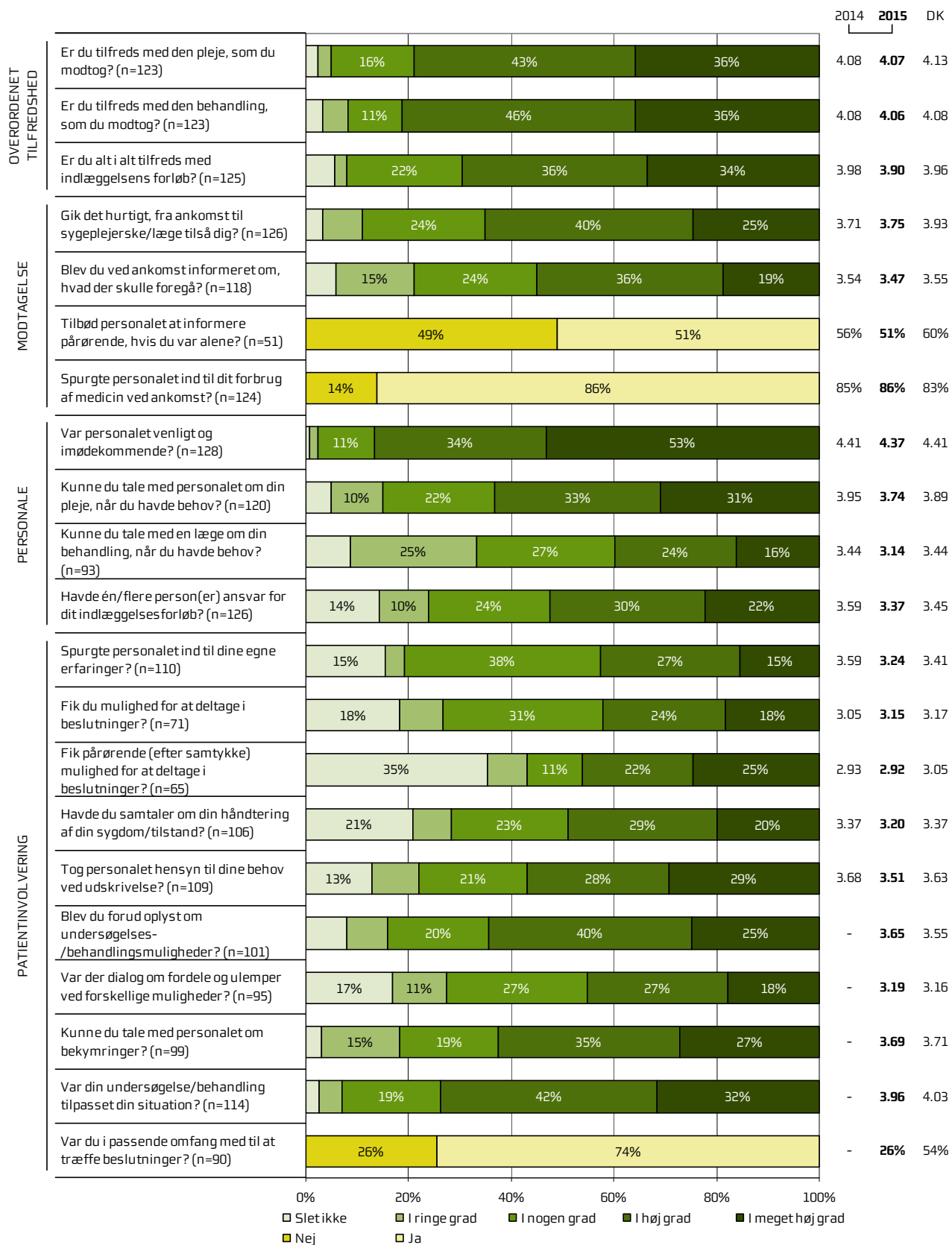
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

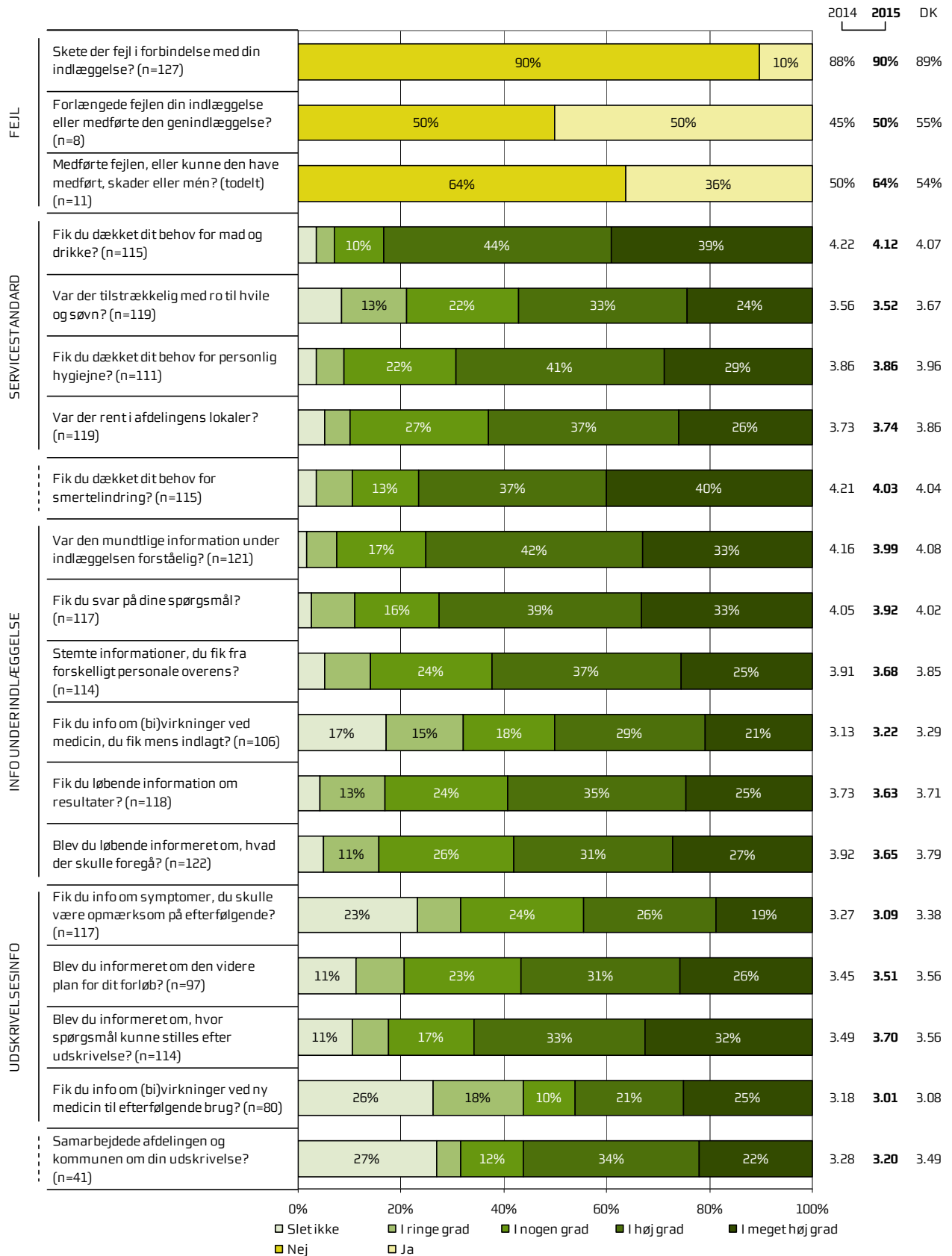
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

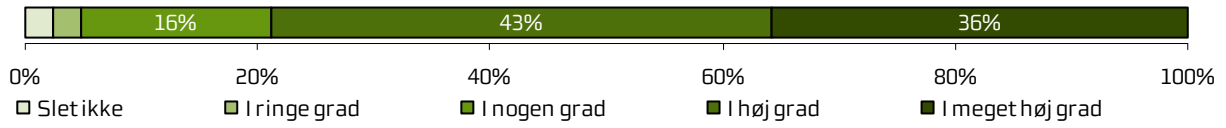
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

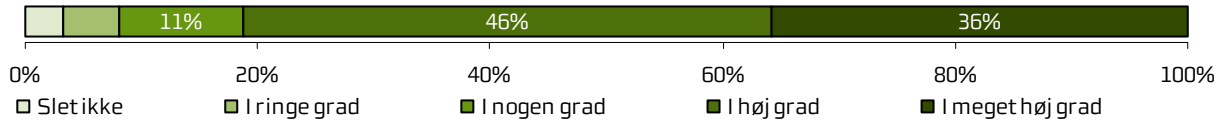
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordenet tilfredshed

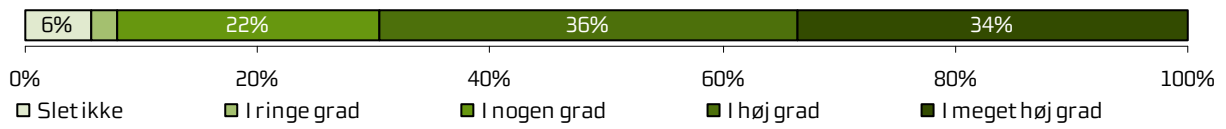
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=123)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=123)



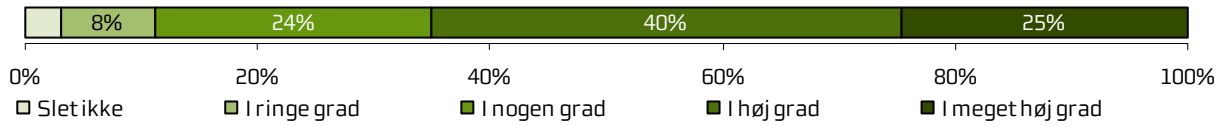
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=125)



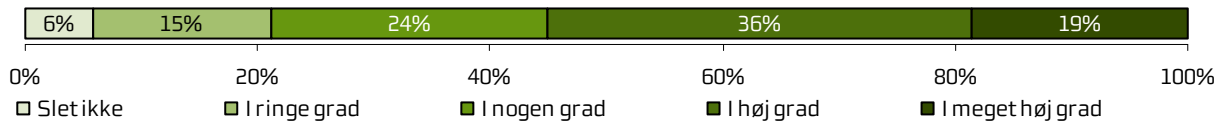
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,07		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,06		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,9		3,96	

## Modtagelse

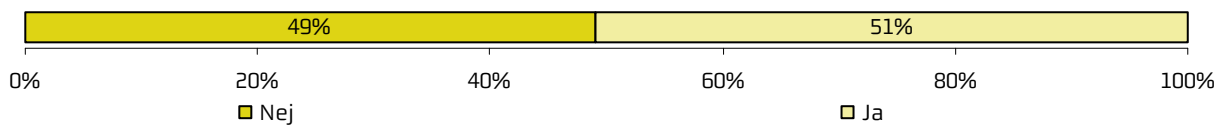
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=126)



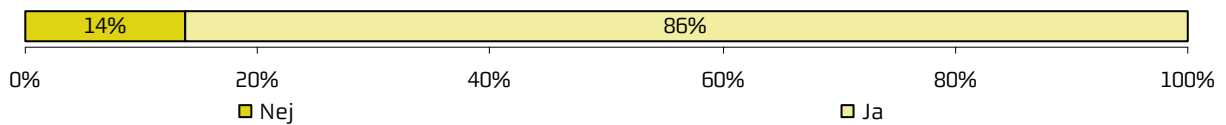
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=118)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=51)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=124)

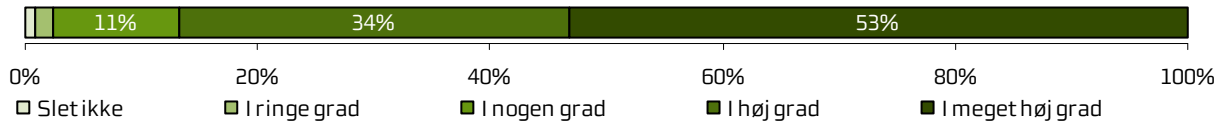




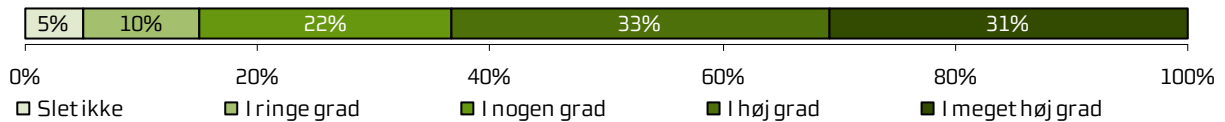
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,75		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,47		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		51 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		86 %	83 %	

## Personale

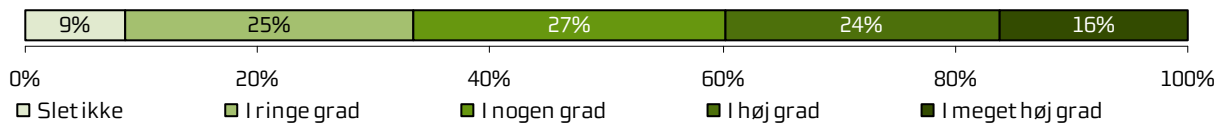
Var personalet venligt og imødekommende? (n=128)



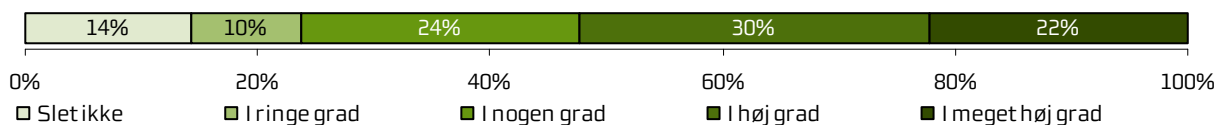
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=120)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=93)



Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=126)



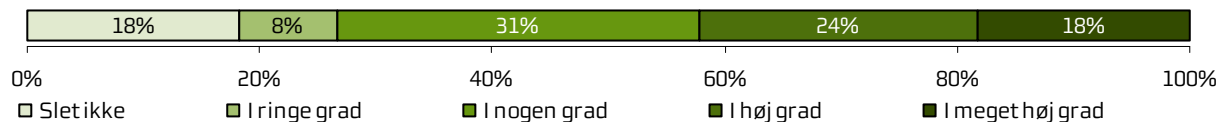
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,37		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,74		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,14		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,37		3,45	

## Patientinvolvering

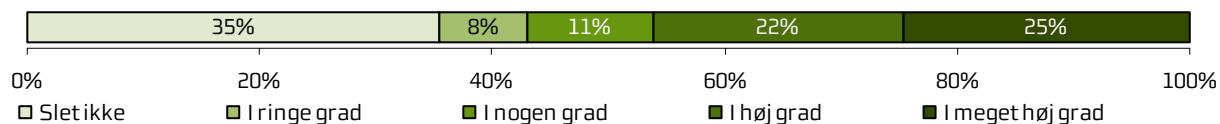
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=110)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=71)



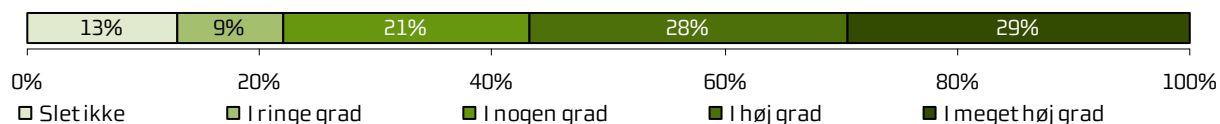
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=65)



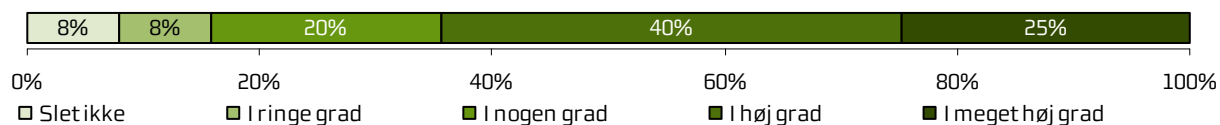
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=106)



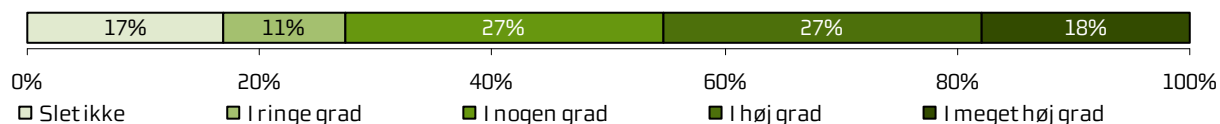
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=109)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=101)



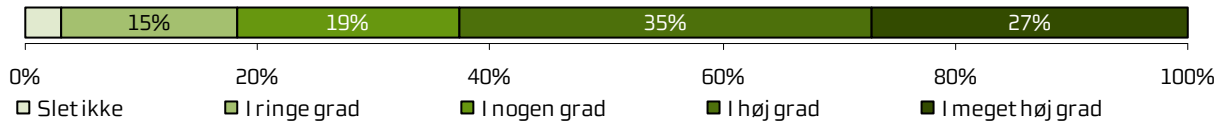
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=95)



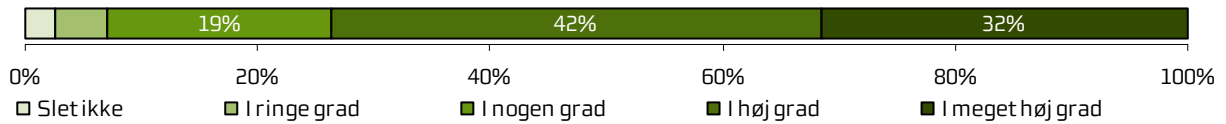
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,24		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,15		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,92		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,2		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,51		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,65		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,19		3,16	

## Patientinvolvering (fortsat)

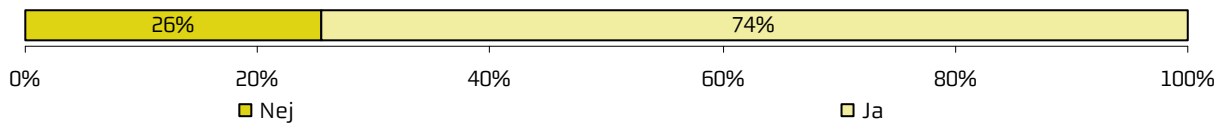
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=99)



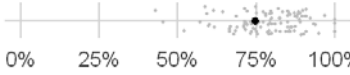


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=114)



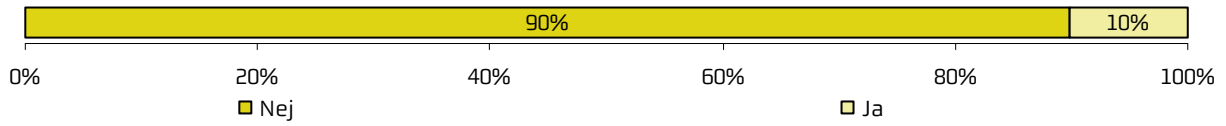
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=90)



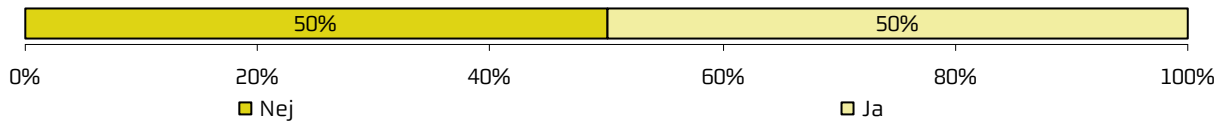
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,69		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,96		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		26 %	54 %	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=127)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=8)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=11)

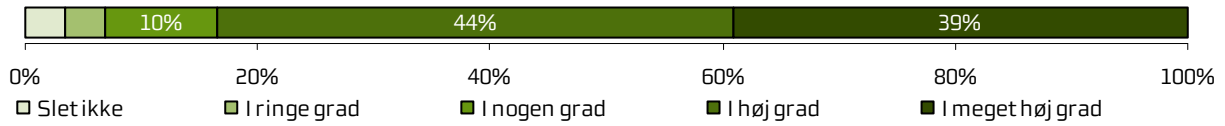




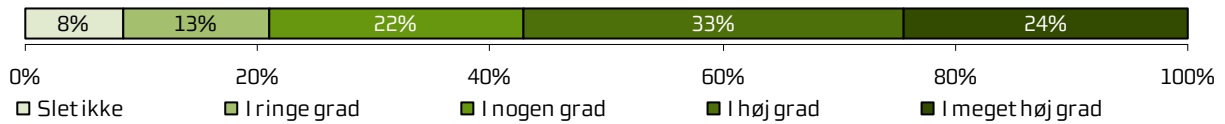
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		90 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		64 %	54 %	

## Servicestandard

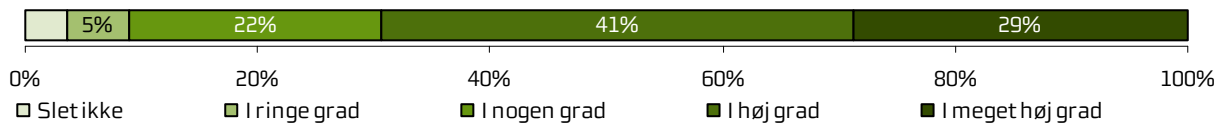
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=115)



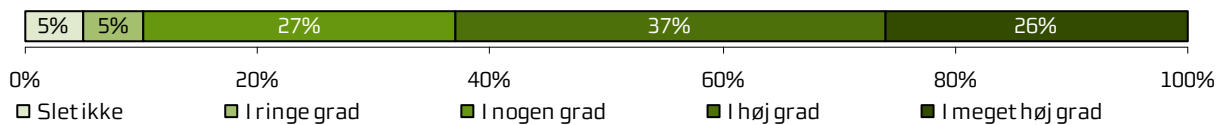
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=119)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=111)



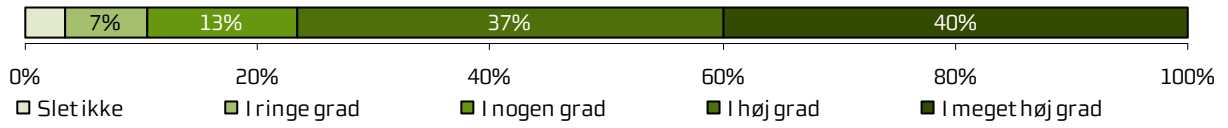
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=119)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,12		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,52		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,86		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,74		3,86	

## Smertelindring

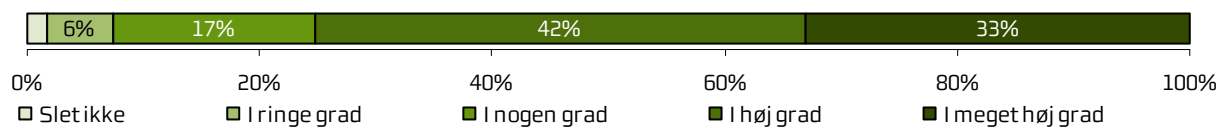
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=115)



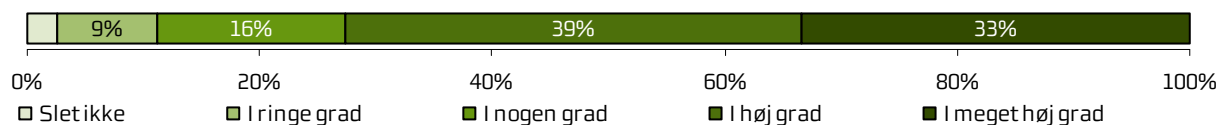
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,03		4,04	

## Info under indlæggelse

Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=121)



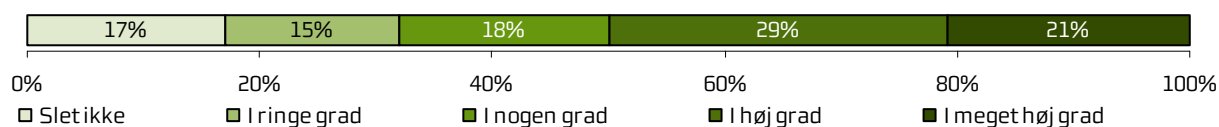
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=117)



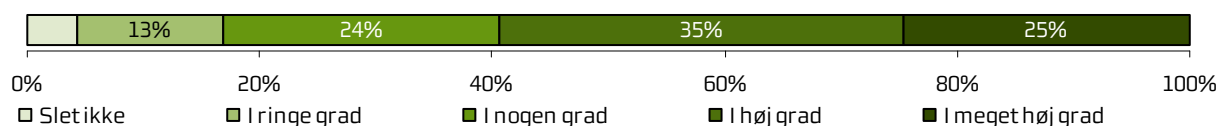
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=114)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=106)




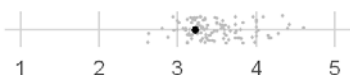




Fik du løbende information om resultater? (n=118)



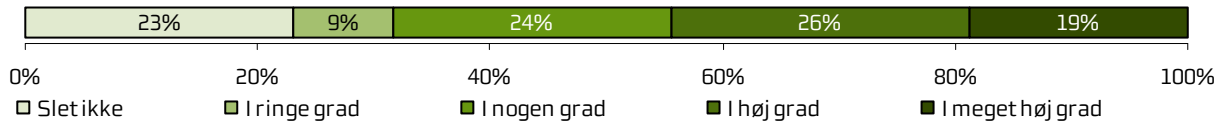
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=122)



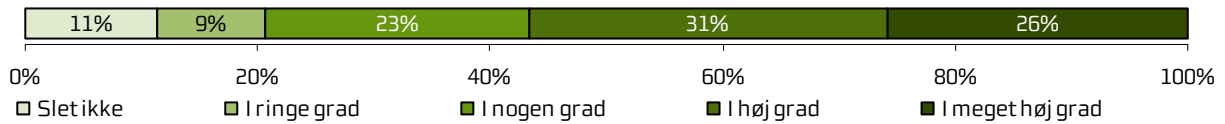
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	3,99		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,92		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,68		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,22		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,63		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,65		3,79	

## Udskrivelsesinfo

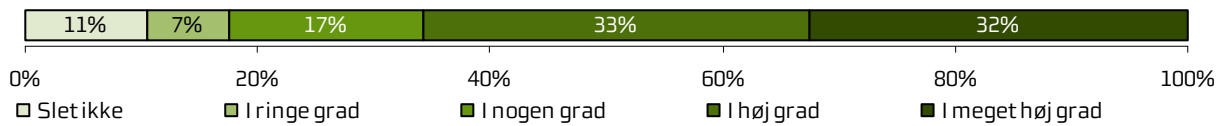
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=117)



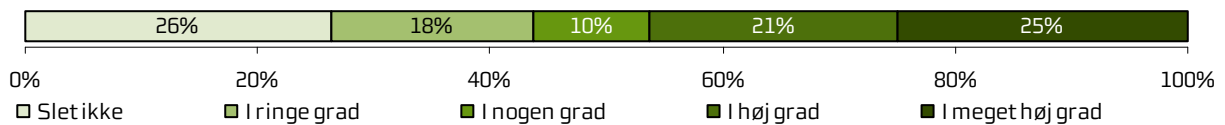
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=97)







Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=114)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=80)





	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,09		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,51		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,7		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,01		3,08	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=41)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,2		3,49	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

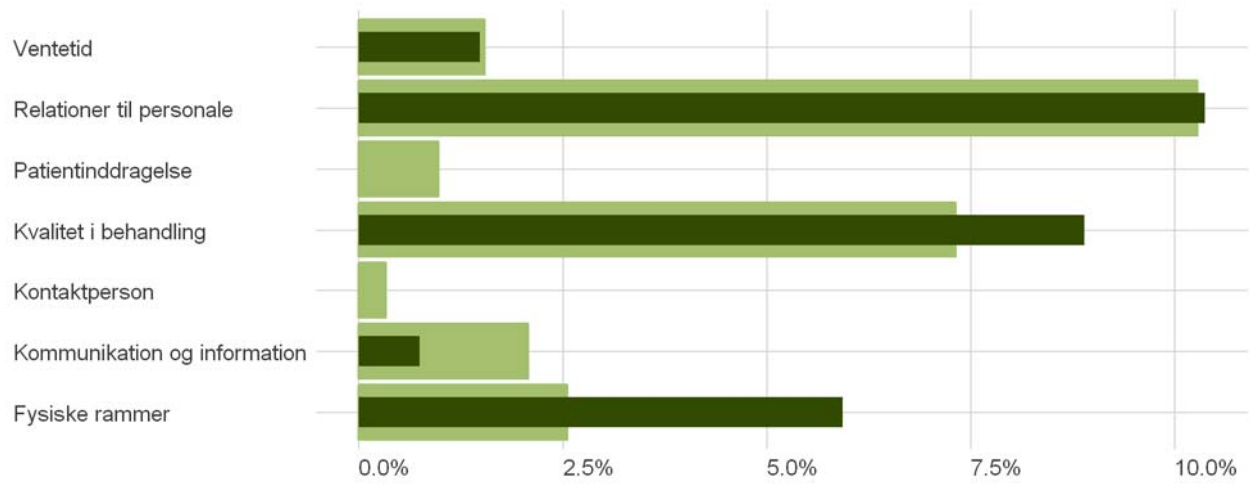
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

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

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



## Kir. Afsnit Øst - HEH


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

ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Øst - HEH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
9	Maden kunne være bedre. Kedelig og gammeldags mad!! [Fysiske rammer]	I høj grad
21	Under en tidligere indlæggelse (operation), blev jeg smittet med maveinfektion, som man "beklagede". Jeg forlangte mig til sidst udskrevet, for at komme hjem og få stoppet maveinfektionen. Det lykkedes, men jeg kunne godt have været det foruden. Altså hospitalerne er ikke rene nok, mildt sagt. Gør noget ved det! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
24	En enkelt sygeplejerske ville ikke umiddelbart give den stikpille, jeg skulle have, og jeg kunne ikke selv nå om og gøre det pga. væske i bugen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
26	Jeg kunne godt have ønsket, at det måske var den samme læge, der kom hver dag og ikke seks forskellige, som spørger om næsten de samme ting. Og hvis der var lidt mere tid og ikke blot tre til fire minutter til hver patient. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
28	Det var skønt at blive mødt af et smilende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
40	Dejligt at opleve den store bedring i hygiejne ved spisningen. Sidst jeg var på sygehuset var det selvbetjening ved madfadene. nu blev det uddelt af personalet. Meget fint. Synd at toiletterne på stuen ikke måtte bruges. Synes der er for få toiletter, når man ved det er kirurgisk mave/tarm afdeling. [Fysiske rammer]	I høj grad
41	Jeg syntes, det var meget frustrerende at blive flyttet rundt på forskellige stuer og ligge på stuer med kun mænd. Det gjorde, at det hele tiden var nye sygeplejersker, man skulle forklare og forholde sig til, men blev heldigvis oftest mødt af sødt personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
47	Meget fin kontrol med min førlighed og sikkerhed.	I høj grad
52	Sidste år var jeg indlagt for at få fjernet galdesten. Siden dette forløb har jeg haft det skidt. Hvis ikke en af mine børn havde kørt forbi mig, da jeg blev indlagt akut, var jeg sikkert død i dag pga. en meget høj infektion og høj feber []. I dag går jeg med en tarmbetændelse, og lægerne siger, at den skal forsvinde af sig selv, som jeg har fået af en blærebetændelse.	I høj grad
62	Jeg har været meget glad for de to læger, som har foretaget [operationen]. Tusinde tak skal I have. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
1	En helt igennem positiv behandling og afslutning.	I meget høj grad
3	Jeg har overordnet haft et godt forløb på sygehuset. Jeg havde en oplevelse med en læge, som blev overrasket over nogle symptomer, jeg kunne fortælle ham, da han egentlig var ved at udskrive mig. Han virkede vred over manglende information omkring hjælp til vandladning og smerter. Han sagde til sygeplejersken, der var med, at det havde jo været rart, [hvis] man havde vist det inden. []. Jeg havde følelsen af, at jeg var blevet et problem. Havde ikke øjenkontakt med manden derefter, men ellers har jeg ikke andet end stor ros til indlæggelsen. Det var nogle meget søde og omsorgsfulde personer, der var omkring mig hele tiden. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Uheldigt at blive indkaldt til operation og hjemsendt efter [nogle timer], for så at blive indkaldt	I meget høj grad

	og opereret dagen efter. [Ventetid]	grad
7	Personalet på afdelingen var meget venlige, imødekommende og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
43	1. Der gik ca. halvanden time, fra jeg kom, til jeg blev tilset af sygeplejerske og læge. 2. Jeg havde problemer med at hvile og sove på de, for mig, meget hårde madrasser. De var beregnet til 140 kilo, og jeg vejer 75 kilo. Til sidst vil jeg gerne rose personalet, og det gælder alle jeg har været i kontakt med. Det kunne ikke gøres bedre :-). [Fysiske rammer, Ventetid]	I meget høj grad
61	Jeg oplevede en fantastisk venlighed og omsorg fra hele personalet på afdelingen under de [] uger, jeg var indlagt. Jeg var især meget imponeret af læge NN og anden læge NN, der udførte en lang og vanskelig akut kikkertoperation []. Der var ingen efterfølgende gener overhovedet, og jeg er kommet mig helt efter få dage. Det var flot og professionelt arbejde, og jeg er stolt over, at vi har så dygtige læger på Hospitalsenheden Horsens. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	At jeg blev sendt til [anden by], hvor de ikke kunne gøre andet end i Horsens, var rigtig træls. Ellers var personalet i Horsens super søde! De skal blive bedre til at lukke døren efter sig. Det er utrolig træls, at folk står og glør, når man er i smerte. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
11	Jeg talte med utrolig mange forskellige ansatte i løbet af de fire dage, jeg var indlagt. Alle var rare og venlige, men der var tydeligvis ikke meget sammenhæng i ansvaret for mit forløb. Jeg blev scannet på flere forskellige måder, men diagnosen blev ikke fulgt op af behandling. Den ene læge vidste ikke, hvad den anden havde sagt. Først efter de fire dage fik jeg antibiotika mod den betændelse, man på andendagen havde konstateret ved galdeblæren. Som patient er det uforståeligt, at man skal møde så mange forskellige ansatte. På fire dage så jeg kun en af sygeplejerskerne mere end en gang. Til gengæld var plejepersonalet meget søde og omsorgsfulde. Et par af dem havde et meget smittende humør og forstod at sætte stemningen i vejret. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
15	Der er kun det med smertestillende og plaster, det kunne i godt gøre bedre.	I nogen grad
17	Der var meget koldt.	I nogen grad
20	De skal lige se, hvor smertepåvirket man er, inden man bliver losset ud efter en operation. Jeg nåede kun til parkeringspladsen, før jeg måtte overgive mig og kaste op pga. smerter. Men som sygeplejersken, som skulle sende mig afsted, sagde: "Så er det jo ikke for at smide dig ud". [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
25	Kunne godt have tænkt mig at få nogle gode råd vedrørende sårpleje. [Kommunikation og information]	I nogen grad
30	Jeg fik fjernet min galdeblære grundet betændelse, og af den grund skulle jeg blive på hospitalet i [nogle] dage efter operationen for at blive behandlet med antibiotika. Jeg lå på en fire-sengsstue, der var beregnet til ind og ud samme dag. Der var derfor kun min seng på stuen om natten. Det var noget tomt. Jeg syntes måske, at man kunne have tilbudt mig at blive flyttet til en mindre stue. På tredjedagen kom en læge på stuegang og bebrejdede mig, at jeg ikke var interesseret i [smertestillende] mod smerter. Jeg havde sagt, at jeg ikke kan tåle [det smertestillende medikament]. Jeg kaster op og har det virkelig dårligt med [medikamentet]. Lægen sagde, jeg godt kunne tåle [et andet smertestillende medikament]. Jeg sagde, at det havde jeg prøvet, men han syntes jeg skulle prøve igen. Jeg fik kvalme og kastede op, og samtidig fik jeg hallucinationer. Min hjerne gik helt amok. Sygeplejerske NN lovede, at der i min journal vil blive skrevet, at jeg ikke kunne tåle det. Jeg håber ikke, at hvis jeg engang skulle være uheldig at blive indlagt bevidstløs, at man så ikke giver mig det. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
35	Mit samlede synspunkt vedrørende personalet er positivt. Jeg synes, at de er smilende og imødekommende. Selve rengøringen, på afdelingen, kunne godt gøres bedre. Jeg lagde mærke til, at der på et af toiletterne stod et bækken med urin, da jeg ankom en [] morgen. Dette bækken stod der stadig, da jeg forlod afdelingen [dagen efter]. Hvor længe et bækken må stå, med urin, ved jeg ikke, men det er ulækkert og uhygiejnisk, at se på. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad



- 36 Min mand spurgte, om han måtte se mig på opvågningen. Det var en meget sur og meget lidt imødekomende sygeplejerske, som gav ham fem minutter og så ud igen. Jeg mangler, at håndhygiejnen hos andre patienter i køkkenafdelingen bliver bedre, og at servicepersonalet, når de ser folk, der ikke spritter af, påpeger dette. Det gør det ikke bedre at se folk med drænposer, som går i køleskabet med posen tæt på tingene i skabet og manglende håndhygiene, det gør ikke kvalmen mindre. Jeg mødte nogle meget søde og kompetente sygeplejersker. De havde bare ikke ret meget tid.  
[Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 38 For det første bør det oplyses, hvad man er på [under] narkosen. Det skabte forvirring, da jeg vågnede op, at jeg ikke vidste, at jeg rent faktisk var blevet opereret. Der bør være ro under opvågning. Folk må se tv andetsteds eller på et andet tidspunkt! Det var en ubehagelig oplevelse, som gjorde mig meget stresset.  
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 44 En meget travl afdeling, hvor man nærmest fik morfin på samleband på stuen. Jeg havde bivirkninger i form af forstoppelse, kvalme og opkastninger. Jeg ville have ønsket at være blevet tilbudt anden smertestillende medicin, hvis det var muligt. Og hvis det ikke var muligt, få information om, hvad der kunne gøres for at lindre bivirkningerne.  
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 49 Jeg blev nok udskrevet lidt for hurtigt, da det viste sig, at jeg var allergisk over for [et medikament] og måtte genindlægges.  
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 54 Vurdér om patienten er klar til at komme hjem. Spørg om det ville være trygt at blive natten over, hvis patienten er meget dårlig, også selvom det normalt er en ambulant operation. Undlad at skrive i papirerne, at man skal spise og have tilset plastre, hvis der er sygeplejersker, der alligevel ikke gider at gøre det! Jeg havde en rigtig fin oplevelse på opvågningen, men først da jeg blev kørt op på en afdeling, fordi de vurderede, at jeg ikke havde det godt nok til at komme hjem, blev det en rigtig dårlig oplevelse.  
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 58 Ved overførsel fra anden afdeling til almindelig afdeling var der ingen lægekontakt, selvom det blev lovet adskillige gange, at nu kom lægen, det skete ikke den dag. Der var meget travlt på afdelingen.  
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 14 Tilse deres patienter, lytte til dem og ikke opgive dem bare fordi de er svære at diagnosticere! Jeg har personligt endnu ikke fundet ud af, hvad der er galt og er meget påvirket af slemme smerter, men uden tilbud om videre undersøgelse!  
[Kvalitet i behandling] Slet ikke
- 18 Det kunne være så meget mere effektivt og bedre for flowet, hvis man havde den samme læge og den samme sygeplejerske, når de var på arbejde. Det er så frustrerende at skulle igennem så mange læger med hver deres mening. Det var også stort set umuligt at få fat på en sygeplejerske frem til klokken 9, da de brugte meget tid på at læse journalen igennem. Hvis de nu havde de samme patienter, så skulle de kun læse journalen fra de gik hjem, og til de mødte igen. De samme gælder for lægerne. Derudover er afdelingen virkelig gammel og uhumsk. Man skal ud på gangen for at komme på toilet  
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] Slet ikke
- 33 De løber rundt. Oplevede, at da jeg blev bedre, måtte [jeg selv] hente mad og drikke til mine medpatienter. Slet ikke
- 50 Lad være med at holde patient for nar. Lade være med at påbegynde behandling og ikke færdiggøre dette.  
[Kvalitet i behandling] Slet ikke
- 59 Ansatte er meget venlige og hjælpsomme. Dog er der alt for få til at klare de selv mest basale opgaver. Jeg er ung og frisk, så jeg overlever, men det er min klare oplevelse, at mange ikke gør, og det er vel ikke det, der er planen med et hospital.  
[Relationer til personale/Pleje] Slet ikke
- 64 (Fik intet at spise i fem dage) ALT.  
[Relationer til personale/Pleje] Slet ikke


-  29 Jeg tror, at hospitalet i Horsens er et af de bedste. Man mærker ikke, at personalet har travlt. Uoplyst  
Giv dem noget mere i løn. [På en karakterskala] fra et til ti giver jeg 13. [].  
[Relationer til personale/Pleje]

## Kir. Afsnit Øst - HEH

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

ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Øst - HEH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
5	Jeg synes, at lægevagten, der tog i mod mig, virkede bedøvende ligeglad med mig og sagde flere gange, at han ikke vidste, hvad han skulle gøre. Jeg måtte fortælle ham, at jeg skulle indlægges. Han var ved at sende mig hjem uden at undersøge mig. Det endte med, at jeg var inde i flere dage med høj betændelse i kroppen. Tænk, hvis han havde sendt mig hjem.	I høj grad
6	Indlagt på operationsafdelingen fem dage efter undersøgelse og første behandling for indeklemt brok.	I høj grad
10	Jeg vil gerne rose Horsens hospital for en yderst behagelig oplevelse omstændighederne taget i betragtning. Jeg oplevede en relativ lang ventetid, men jeg har stor forståelse for, at akutte patienter kommer først!	I høj grad
16	Den del af akutafdelingen, der ligger i forbindelse med skadestuen, virker kaotisk og stressende. Personalet har for travlt.	I høj grad
18	Det kunne være rart, hvis man ikke skulle fortælle hele sin sygehistorie foran alle andre på stuen. Der er absolut ingen form for privatliv. Det er meget grænseoverskridende	I høj grad
29	Blev meget godt modtaget. Smilende, venlige, varme mennesker.	I høj grad
37	Hospitalet var adviseret om min ankomst, efter indlæggelse på andet hospital. Alt var forbedret via Lægevagten.	I høj grad
60	Har under mine [mange] indlæggelser været godt tilfreds med Horsens sygehus. De er meget dygtige og menneskelige.	I høj grad
63	Meget grundig undersøgelse i akutmodtagelsen. Seriøst/professionelt personale.	I høj grad
1	Det var en positiv og velfungerende oplevelse.	I meget høj grad
3	Jeg følte mig godt taget imod, selvom jeg ikke var forberedt på at skulle indlægges. Men personalet var gode til at informere om, hvad der skulle ske, lige så snart de vidste, hvad der skulle foregå.	I meget høj grad
12	Der var en god dialog mellem ambulance og sygehus.	I meget høj grad
22	Følte jeg fik en fin behandling, lige fra akutambulancen med to dejlige fyre der oplyste min mand og undertegnede omhyggeligt hvad der foregik.	I meget høj grad
27	Hurtig og kompetent opstart af min behandling ved indlæggelsen i akutafdelingen.	I meget høj grad
34	Jeg lå fastende i over [et døgn] før en operation. Lægen, som skulle operere mig, var gået hjem. Så fik jeg at vide, at jeg kunne blive opereret næste morgen, hvilket var ok. Dette blev dog udsat flere gange uden at informere mig om det. Det er lidt hårdt, når man er fastende og ikke blive informeret bedre, end det var tilfældet. Og man bliver desværre lidt irriteret, når man ikke har spist så længe, og det er synd, hvis det kommer til at gå ud over sygeplejersken. Så informationen til patienten kan klart blive bedre.	I meget høj grad
39	Horsens Sygehus er meget bedre end andre sygehuse. Så jeg siger fortsat jeres bedste behandling, bedste sygehus i Danmark.	I meget høj grad
46	Kun godt tilfreds.	I meget høj grad
51	Da jeg ikke var klar ved indlæggelsen, ved jeg ikke, hvad personalet har sagt.	I meget høj grad
65	Der blev hurtigt planlagt, hvad man formodede, at jeg skulle i gennem af undersøgelser.	I meget høj grad

7	Ja. At forbedre informationen vedrørende forsinkelse, for i mit tilfælde ankom jeg før tid [].	I nogen grad
9	Jeg savnede information om, hvad der skulle ske resten af dagen!! Fik ikke et korrekt svar om tidspunkt for operation på andet sygehus, selvom tiden havde været fastlagt på andet sygehus hele tiden (fandt jeg ud af, da jeg kom til andet sygehus).	I nogen grad
23	Blev sendt til andet sygehus af lægevagten, efter undersøgelsen skulle jeg selv køre til Horsens Sygehus med mange smerter af det brok, som jeg blev opereret for næste dag, forklaringen var at min adresse var i anden by, så man ville ikke behandle mig i anden by.	I nogen grad
28	Det var akut, og jeg prøvede bare at holde ventetiden ud. Havde ikke overskud til at analysere.	I nogen grad
33	Mere personale. De løber rundt og har ikke tid. Ventede i op til 45 minutter, fra jeg trak i snoren, til de kom.	I nogen grad
36	Der var meget beskidt på værelset og [] jeg måtte selv gøre toilettet rent []... Der var meget travlt, og [jeg] så kun personale, når der skulle gives [] medicin.	I nogen grad
53	Jeg var lidt forvirret. Var i tvivl, om jeg var det rigtige sted. Troede ind imellem, at jeg blev glemt.	I nogen grad
57	De ville give smertestillende hele tiden, og det spiser jeg ikke.	I nogen grad
59	Fik ret hurtigt en seng, dog meget lidt info om, hvorfor og hvordan forløbet skulle ske.	I nogen grad
19	Man følte sig som en vare, der blev lagt til side, indtil nogen tog sig tid til at undersøge "sagen" nærmere.	I ringe grad
25	Jeg synes, at der var meget ventetid.	I ringe grad
32	Lang ventetid.	I ringe grad
50	Mindre ventetid, da det jo ikke altid er muligt for patienten at sidde lang tid.	I ringe grad
58	Blev indlagt akut med maveblødning. Et team stod klar til behandling.	Ikke relevant for mig
11	Jeg blev opereret på Dagkirurgisk Center, men var ikke klar til at tage hjem, da det lukkede og blev derfor indlagt på P4. Jeg fik god behandling, men ingen information overhovedet. Jeg kom hjem med skriftlig besked om at tage en injektion med blodfortyndende medicin de næste [] dage. Ingen instruktion. Heldigvis kunne min samlever klare det. På Dagkirurgisk Center fik jeg fin information ved ankomsten. Forløbet begyndte [i foråret], da min egen læge sendte mig til Akutmodtagelsen på Horsens Sygehus. Jeg havde stærke [smerter] men ventede over en time, inden der kom en sygeplejerske. Jeg blev anbragt i en seng, i mit eget tøj, uden vådt eller tørt og [uden] smertestillende medicin. Efter nogen tid kom der en læge, som sagde, at jeg skulle scannes. Efter flere timer bad jeg om noget at drikke og fik omsider lagt et drop. Jeg havde da, ikke drukket noget i ti timer. Sidst på aftenen kom lægen og sagde, at det nok ikke blev den dag, men scanningen var bestilt! Min kæreste var kommet med nattøj og lidt toiletgrej. Ellers havde jeg måttet klare mig uden. Hele natten var der larm på afdelingen, og personalet talte meget højt. Ja råbte nærmest.	Slet ikke
15	Jeg syntes, det er for dårligt, at man bliver udskrevet [meget kort tid] efter, du er kommet fra opvågning. Så syntes jeg, det er for dårligt, at man ikke får smertestillende med hjem, som man fik engang, og jeg fik kun ét plaster med hjem.	Slet ikke
56	Jeg ville nok, [hvis] det nogensinde skulle blive aktuelt igen med en akut indlæggelse, bede om at blive hentet af en ambulance. Alene af den grund, [at] det var ulideligt at sidde og vente en time på at få en seng, når man har det så dårligt.	Slet ikke
21	Hjertesuk: Gør noget ved rengøringen. For eksempel bruger man den samme lille spand med vand i til at vaske bordene med. Samme vand, samme klud! Man flytter bare bakterier fra bord til bord.	Uoplyst
45	Jeg er ikke utilfreds med opholdet.	Uoplyst

-  48 Det var kun [få] dage, jeg lå på afdelingen, fra jeg kom fra Intensiv Afdeling til Medicinsk Afdeling. Og jeg var så syg, så jeg husker ingenting fra afdelingen. Uoplyst

## Kir. Afsnit Øst - HEH

## Beskriv den eller de fejl du oplevede







ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Øst - HEH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
2	Under indlæggelse blev jeg lovet en samtale/drøftelse af mine blodprøver med en læge NN. Det varede mere end to dage, før det lykkedes (var ellers klar til hjemsendelse!).	Ja
13	Efter endt operation blev jeg udskrevet. En halv time senere måtte jeg af sted igen, da såret var brudt op. Blev udskrevet igen [om aftenen] med en undskyldning fra den sidste læge, der havde opereret mig, at det var den første læge, der havde lavet en fejl.	Ja
4	Jeg var indkaldt til undersøgelse, og derefter blev der sagt, at nu var jeg indlagt.	Nej
11	Den føromtalte mangel på instruktion i at tage injektioner selv.	Nej
38	Jeg betragter det som en stor fejl, at jeg ikke blev informeret om, at jeg var på vej ind i narkosen. Da jeg vågnede op efter operationen, var jeg for det første ikke klar over, om jeg var blevet opereret, og der var larm fra et tv, som gjorde mig vældig forvirret, og gjorde det til en meget dårlig oplevelse. Jeg måtte selv spørge, om jeg var blevet opereret. Jeg er tidligere blevet opereret på et privathospital, hvor lægen sagde, "Nu tæller jeg ned, og inden længe vil du være i narkose". Jeg vågnede op igen på en stille stue, hvor der blev sagt "Hej NN. Du er på opvågningen. Din operation er gået godt". Det var trygt og behageligt. På Horsens fik jeg en maske for munden, og den blev trykket ned i mit venstre øje, som jeg bøvl'er med i forvejen []. Jeg forsøgte flere gange at sige, at det var ubehageligt, hvortil der blev svaret "Du skal tie stille. Den skal ligge her tre minutter, og der er gået to og et halvt. Ellers starter jeg forfra". Næste gang jeg vågnede, var der en masse larm, og jeg vidste ikke, hvad der var sket. Mine øjne var stoppede, og der gik noget tid, før jeg fik øjendråber. Jeg havde ondt i hals og nakke og trykken for brystet. Det fortalte jeg flere sygeplejersker og læger, og ingen reagerede på det. Det er først nu ved at fortage sig. Jeg er ikke klar over, om det skyldes operationen, for meget mavesyre eller hvad. Jeg er selvfølgelig glad for, at det gik hurtigt. Jeg blev opereret samme aften for et blødende mavesår. Selve oplevelsen omkring narkosen ved jeg af erfaring fra andet hospital, at det kunne have været meget bedre.	Nej
54	[] I papirerne stod der, at jeg skulle spise, før jeg tog hjem, og at mine plastre ville blive tilset. Det skete ikke, og når jeg gav udtryk for, hvor dårligt jeg havde det, sagde sygeplejersken, at det bare var narkosen. Jeg følte mig smidt ud på trods af, at jeg havde det virkelig dårligt. Kunne dårligt gå fra afdelingen til bilen.	Nej
5	Jeg ved ikke, om det er en fejl, men de sendte mig til andet sygehus, hvor der var proppet, og sygehuset kunne ikke gøre andet for mig end i Horsens. Så jeg var meget ked af at skulle så langt væk. Andet sygehus gjorde intet anderledes end Horsens.	Ved ikke
19	Når man møder fastende [] om morgenen og tillader sig midt på eftermiddagen at spørge en sygeplejerske, om der snart sker noget, har man ikke brug for at få svaret: "Det er ikke til at sige, nogle gange går der et par dage, før de får tid på operationsstuen. Du er jo ikke den eneste, der venter."	Ved ikke
36	Jeg havde kastet op i over en uge og var dehydreret, men der blev først taget hånd om det dagen før udskrivelsen.	Ved ikke
42	Ville udskyde operation med et døgn eller mere. Bad om at tale med læge omgående. Han kom, undersøgte mig og sagde "du skal opereres omgående i dag eller aften", hvilket også skete.	Ved ikke
50	Blev givet medicin, jeg ikke tåler, man tjekkede IKKE tidligere journal.	Ved ikke

## Kir. Afsnit Øst - HEH

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

ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Øst - HEH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
2	Kommunikationsproblemer mellem afdelingerne var tilsyneladende skyld i kikset aftale med Medicinsk Afdeling. Jeg savnede svar/vurdering af blodprøver.	I høj grad
15	Forstod ikke alt, hvad de sagde, da jeg blev udskrevet.	I høj grad
36	Jeg havde en oplevelse af, at personalet havde så travlt, at de selvfølgelig prioriterede deres tid. Det var tydeligt, at der var for få folk til at passe os, og jeg kunne fint have undværet den information, som de andre tre fik bag forhænget på stuegang.	I høj grad
58	Sygeplejerskerne var venlige og hjælpsomme, men til tider fortravlede på grund af for lidt personale. Da jeg blev indlagt akut, var der ingen information ved indlæggelse. Ingen manglende information ved udskrivelse.	I høj grad
27	Ingen kommentarer. Alt forløb planmæssigt.	I meget høj grad
28	Jeg er ikke så erfaren i smertestillende medicin, så jeg havde problemer med vandladning og åndenød indtil, at jeg så det kunne være en bivirkning af smertestillende stikpiller.	I meget høj grad
8	Toiletforholdene var meget ringe. De få toiletter der var, var meget beskidte.	I nogen grad
9	Hvem tager initiativ til at indkalde (dato) til min næste planlagte operation, som skal foregå [sidst på året]. Er det sygehuset, min læge eller mig selv? Det spørgsmål blev ikke besvaret, da jeg blev udskrevet (selvom jeg stillede det til lægen!).	I nogen grad
18	Der var alt for mange forskellige læger med hver deres mening. Ingen talte sammen eller hørte, hvad jeg sagde. Der var ingen, der havde sat sig ned og læst min journal ordentligt igennem. Hvad der tog lægerne på P4 en uge om at undersøge og komme til ingen form for konklusion, tog [det] en læge på andet sygehus 45 minutter at konstatere, hvad det var og sætte mig i korrekt behandling. Derudover synes jeg, det er dybt uansvarligt at udskrive mig med så stærke smerter med beskeden om at henvende mig til min egen læge, da de ikke vidste, hvad jeg fejlede. De mente, jeg havde forstoppelse på trods af, at jeg var igennem to en halv dag fastende og fuldt udrenset, og der på det tidspunkt ikke var nogen form for afføring i mine tarme og det gjorde lige så ondt, så var konklusionen stadig forstoppelse. Der var absolut ingen, der hørte på mig.	I nogen grad
31	Ved anden indlæggelse var information om, hvor længe jeg skulle være indlagt meget mangelfuld og meget forskellig fra læge til læge. Svært at sørge for egne forpligtigelser derhjemme.	I nogen grad
34	Er beskrevet tidligere.	I nogen grad
40	Renligheden på afdelingen var meget dårlig på toiletterne. [Jeg] var udsat for, at dispenserne med sæbe og sprit var ude af drift på flere af toiletterne. Desværre var det begge [dispensere] på det ene toilet, så det var slemt. Heldigvis var jeg mobil, så jeg kunne finde et toilet, hvor tingene var i orden. Årsagen til, [at] der måske ikke er topplaceringer på flere spørgsmål er, at det var en akut indlæggelse fredag aften op til weekend, og der var stor travlhed i afdelingen. [Jeg] kunne sikkert have fået mere information, hvis jeg havde spurgt, men kunne se, [at] andre havde større behov.	I nogen grad
53	Jeg synes, at der gik for lang tid fra, at jeg blev undersøgt til, at jeg fik at vide, hvad der skulle ske.	I nogen grad
55	Personalet var flinke nok, men meget dårlige til at informere []. Jeg fik at vide, at lægen ville komme og snakke med mig efter operationen, men dette skete ikke, og sygeplejersken vidste	I nogen grad

ikke noget om det. Jeg fik at vide, at jeg skulle møde op mandag morgen [] og [fik] ikke mere [at vide]. Og da jeg kom og blev anbragt på operationsstuen, ville de lægge drop i mig, og jeg spurgte, hvorfor de gjorde det, og de svarede, at hvis der var betændelse, så måtte de operere mig igen, og denne oplysning havde jeg ikke fået [tidligere].... Og jeg fik også skældud over, at jeg havde spist morgenmad, men jeg havde bare ikke fået noget at vide overhovedet.... Jeg blev bare rigtig ked af det, og jeg sagde også til dem, at hvis der var betændelse, måtte jeg komme en anden dag, jeg skal jo hente børn. Så jeg synes, det var en ubehagelig oplevelse, specielt da jeg havde fået at vide fra alle, at Horsens Sygehus bare var det bedste... Men for mig var det en meget ubehagelig oplevelse.

- |  |  |              |
|--|--|--------------|
|  5    | De ved ikke 100 procent, hvad jeg fejler, og jeg er pt. en kastebold mellem [to sygehuse], så jeg aner ikke, hvad der skal ske. Jeg blev sendt hjem uden særlig meget smertestillende, og det gjorde mig utryg.  | I ringe grad |
|  33   | Der er ikke tid til spørgsmål. Da jeg er en selvstændig person, var det bare, som om det klarer hun selv osv.  | I ringe grad |
|  35   | Jeg kunne godt have tænkt, at jeg efter operationen havde fået at vide, hvordan forløbet var gået. Jeg talte ikke med nogen om det, og jeg havde da en forventning om, at man fik sådan noget at vide. Nu, efter jeg er kommet hjem, bliver jeg spurgt af venner og familie, hvordan operationen gik, og jeg kan kun sige, at det åbenbart er gået godt, da jeg ikke har problemer. Men jeg kan ikke udtale mig om, hvor lang tid det tog eller andet. Denne oplysning mangler jeg.  | I ringe grad |
|  44   | Manglede information om operationen, efter operationen. Har sammenlagt talt med en læge under indlæggelsen fem minutter.   | I ringe grad |
|  54   | Jeg fik at vide, at det ville tage [få] dage, før jeg var ovenpå igen. Det tog uger, og jeg var rigtig dårlig og bange [], når jeg havde det så dårligt.   | Slet ikke    |
|  59 | I forbindelse med min indlæggelse lå jeg på tremands stue [] med en toilettdør ved fodenden, og i sagens natur blev den flittig brugt af de to andre, samt deres pårørende. Desuden må en pårørende og undertegnede hjælpe en patient op af sengen og på med sine bukser, da der aldrig kom en sygeplejerske tilbage til ham efter endt febertest. Derfor, efter eget ønske, fik jeg "orlov" i eget hjem og bedt om at komme igen [om morgenen] dagen efter. [Om formiddagen] bestilte jeg, via nettet, en blodprøve hos jer fra venteværelset og kom til [kort tid efter], hvorefter jeg kørte hjem igen, da ultralyd prøve først var [om eftermiddagen]. | Slet ikke    |



