



## **LUP Somatik 2017**

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

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

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

## **Kommentarsamling**

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

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

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

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

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

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

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
2	Ambulant undersøgelse, varighed ca. fire timer blev til faste i 16 timer og to døgn's ophold med mange udgifter for ledsageren, der skulle køre bilen hjem til anden by fra Århus.	I nogen grad
15	Der var tvivl, om jeg kunne få en seng, inden jeg skulle opereres. Det var ikke rart, da jeg på det tidspunkt ikke vidste, hvornår på dagen jeg skulle opereres.	I høj grad
16	Alt gik efter bogen.	I høj grad
18	Alt for lang ventetid på cirka fem en halv time.	I høj grad
26	Alle var særdeles hjælpsomme og venlige.	I nogen grad
30	Jeg kom ind på afdelingen, fik at vide der var min seng, som ikke var redt endnu. Blev vist ind i opholdsstuen, hvor jeg kunne klæde mig om til operation. Det brød jeg mig ikke om.	I høj grad
46	Uklart om mødestedet er stueetagen eller første sal, hvor indscanneren befinder sig, og hvor der er et venterum, men det rigtige sted er åbenbart på etagen nedenunder.	I nogen grad
58	Fik et telefonopkald dagen før. Da jeg ikke havde fået de relevante informationer, måtte jeg møde akut på sygehuset til blodprøver og samtale med en sygeplejerske dagen før den planlagte indlæggelse og operation.	I nogen grad
62	Kanon søde, kompetente sygeplejersker.	I meget høj grad
70	Blev venligt modtaget og godt orienteret.	I meget høj grad
74	Jeg har kun positive ting at sige. Alle var så søde og mødte mig på "mit niveau". Havde kun en vandcyste, der skulle fjernes, og det var jo ikke alvorligt. Alligevel var al personale søde og (lod til) forstod, at det stadig var en stor ting for mig, skønt de er vant til at arbejde med meget syge mennesker.	I meget høj grad
75	Jeg var aldrig indlagt.	I meget høj grad
86	Man burde registrere sig ved ankomst, så de vidste, man var kommet. Hvis man ikke bliver kaldt ind, inden der er gået 15 minutter, skal man have besked omkring hvorfor. Senge skal være klar ved ankomst. Informeres om, hvad der skal ske, hvilket tidspunkt operation eller undersøgelse skal ske. Igen her løbende information omkring evt. udskydelse. Det kan ikke være rigtigt, man skal vente 12 timer eller mere uden mad og drikke, når man i de fleste tilfælde må drikke to timer før. I værste fald skal patienten tilbydes drop med væske. Modtagersygeplejerske samt læge skal være bedre forberedt, skal kunne svare på evt. spørgsmål. Bl.a. undersøgelses- eller operationstidspunkt, en grundig viden omkring operation eller undersøgelse.	I ringe grad
115	Jeg ankom til afdelingen [om morgenen], og først [over tre timer senere] kom der en sygeplejerske og hentede mig. Jeg fik andet tøj på og sad derefter i en stol i et venteværelse til [eftermiddag]. Jeg fik ikke på noget tidspunkt i løbet af dagen nogen informationen eller tilbudt en seng. Det var ret frustrerende bare at sidde og vente. Det ville have været rart, hvis der var en sygeplejerske, der bare et par gange i løbet af dagen havde kigget til mig og givet mig lidt information. Jeg fik på et tidspunkt tanken, om der overhovedet var nogen, der vidste, at jeg sad der.	Slet ikke
120	Jeg ventede ude på gangen på en stol og følte mig bestemt ikke velkommen. Jeg forstår godt, at afdelingen har et meget dårligt ry af både læger, sygeplejersker og patienter samt pårørende. Det var ALDRIG gået inden for det private!	I nogen grad
121	Jeg var på grund af væggtab ikke polstret ret godt. Normalvægt [er mange kilogram højere end] vægten dags dato. Så jeg har ingen polstring bag, så man farer hvileløst rundt. Kom meget sent ind, og jeg var først [hjemme] om [aftenen].	I meget høj grad
122	Der var ventetid, idet der var "konference" samtidig med min ankomst. Jeg skulle opereres for at få fjernet en cancer fra min lever. Canceren stammer øjensynlig fra en operation, hvor min endetarm blev fjernet (pga.. endetarmscancer).	I meget høj grad
126	Meget fin.	I meget høj grad

130	Når vi er færdige, vil vi meget gerne vide lidt mere om, hvordan det ser ud i NN's spiserør, og om det er blevet bedre eller værre.	I meget høj grad
149	God modtagelse.	I meget høj grad
159	Det var portøren som kørte mig til afdelingen som informerede mig og der gik ca 30min før der kom en sygeplejerske og sagde velkommen til afdelingen. Men hun sagde ikke hvilken afdeling, eller hendes navn eller hvor tingene var. Derudover var der heller ingen som spurgte ind til om jeg havde smerter eller hvordan jeg havde det ift. at jeg lige var blevet opereret.	I ringe grad
161	Jeg ventede fastende i [mange timer], inden der kom en læge og oplyste mig om, at min operation var aflyst, da andre operationer havde taget længere tid end beregnet. Det kan naturligvis ske, men det burde være konstateret væsentligt tidligere, så jeg kunne være taget hjem før. Det er ikke første gang, jeg oplever dette på samme afdeling, det samme skete i sommeren 2017.	I høj grad
163	Har været en god og positiv oplevelse. Det er også fint, at der er fri besøgstid. Dog syntes jeg, at det er for tidligt, at der kommer besøgende klokken ni. Vi havde dårligt nok nået morgentoiletet.	I meget høj grad
165	Godt tilfreds, venlig, behagelig og kompetent behandling.	I meget høj grad
166	Da vi kom, tror jeg faktisk ikke, de viste jeg skulle komme. Så kom lægen og skulle lave indlæggelse. Vi nåede knap ind på stuen, så blev han kaldt, og vi blev vist ud i venteværelset igen. Her sad vi og ventede noget tid, inden han kom igen og gjorde arbejdet færdigt.	I ringe grad
172	Jeg synes, at alle de personer/faggrupper var helt enestående/fantastiske. Så hvor er jeg dog glad for, at jeg hørte under eksperterne i netop min sygdom på Århus Universitetshospital. I har stor grund til at være stolte. Lige fra jeg blev indlogeret på Patienthotellet [en eftermiddag i efteråret], til jeg blev udskrevet fra Sengeafdeling L1 ved middagstid [senere i efteråret]. Jeg var temmelig bange, selvom jeg havde (biopsisvar fra ambulatoriets gastrokopier forud for operationen) fået at vide, at min tumor var godartet. Jeg var ligeledes bange for narkosen og dens eventuelle bivirkninger. Det har været en kanon god oplevelse. TAK TIL ALLE IMPLICEREDE. Et eneste hjertesuk har jeg dog: Jeg ved, at en del patienter "bliver syge af" at være på hospital. Jævnfør dette undrede det mig, at gulvet på sygestuen ikke blev vasket, mens jeg var der. Dette er nok en politisk besparelse på rengøringen.	I meget høj grad
183	Ved ankomst var det helt i orden.	I nogen grad
185	En sygeplejerske som ikke rigtig havde sat sig ind i mit navn. Men bagatel.	I meget høj grad
187	Jeg blev rigtig godt modtaget af sygeplejersken NN. Hun tog godt imod mig og gjorde mig klar til undersøgelsen. Kan ikke rose hende nok. [Hun] gør et rigtig godt stykke arbejde, og gør det godt for patienten.	I meget høj grad
192	Vi var 4-5 patienter, der skulle komme samme tid, og læger/sygeplejersker kunne jo ikke tale med os alle på en gang, så derfor blev der en del ventetid.	I høj grad
196	Jeg følte mig godt modtaget.	I meget høj grad
203	Alt fungerede meget, meget fint, og personalet var yderst hjælpsomt. Det kan nok ikke gøres bedre.	I meget høj grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
2	Indkaldt fastende [om morgenen] til en ambulant undersøgelse, der max ville vare til middag. Blev først kørt til undersøgelse [lidt over middag]. Jeg blev 5 minutter efter kørt op igen, da lægen blev kaldt væk. [Et par timer senere] fik jeg besked om, at det ikke blev samme dag. Da havde jeg fastet i 16 timer. Det er ikke OK.	Slet ikke
15	Ved udskrivelsen skulle jeg selv gøre lægen opmærksom på, at jeg skal have [] medicin. Min journal på Sundhed.dk er behæftet med fejl i forhold til virkeligheden. [].	I ringe grad
17	Sygeplejerske var ved at give penicillin, og jeg spurgte ind til det, og det viste sig, det slet ikke var til mig.	I nogen grad
40	Der mangler scannere på første sal.	I meget høj grad

42	Et dræn faldt ud.	I ringe grad
61	Ved ikke, hvad man kan kalde det, men mit forløb blev aflyst igen igen.	Slet ikke
65	Anæstesi læge stak forkert, så jeg var lam i venstre side i [flere timer], da jeg vågnede af narkosen, og det var højre side, der skulle bedøves (leveroperation). Vil gerne bede mig fritaget for den læge, hvis jeg skal opereres igen, da jeg ikke vil føle mig tryk. Synes ellers at jeg kun har mødt dygtige læger, jeg har været glad for og tryk ved.	I nogen grad
88	Hele forløbet skal opdeles i to dele: Jeg var først indkaldt til indgrebet [sidst på sommeren]. Hvis man fik blodfortyndende medicin, skulle man kontakte afdelingen. Jeg får [blodfortyndende medicinpræparat], og da der kun var tre dage fra indkaldelsen til dato for indgreb, ringede jeg til det oplyste telefonnummer [om morgenen] (jeg tænkte, at jeg ville undlade at tage [blodfortyndende medicinpræparat] om morgenen, i tilfælde af at det var nødvendigt med tre dage uden [blodfortyndende medicinpræparat]). Damen, jeg talte med, ville få en sygeplejerske til at ringe tilbage. Jeg bad hende om, at det skulle være inden [middag], da jeg så ikke ville vente længere med at tage mine [blodfortyndende medicinpræparat]. [Om eftermiddagen] ringede sygeplejersken. Beskeden var, at da jeg havde taget [blodfortyndende medicinpræparat] i dag, kunne jeg ikke komme til [sidst på sommeren], så jeg ville modtage en ny tid i min e-boks!!! Ny indkaldelse til [først på efteråret om morgenen] fastende. Alt går fint, jeg får en seng og besked om, at jeg er planlagt som nummer tre om formiddagen. [Om formiddagen] kommer en ung læge og henter mig, idet hun havde nogle spørgsmål til journalen (hun anede tydeligvis intet om, hvad det hele handlede om og vrøvlende noget om, at jeg efter operationen skulle have både [blodfortyndende medicinpræparat] og indsprøjtning med et andet blodfortyndende middel). Det tog ca. 30 minutter, og da jeg kommer tilbage på min stue, bliver jeg mødt af en sygeplejerske, der spørger, hvor jeg har været, for hun har ledt efter mig for at foretage indgrebet. Nu måtte jeg vente, til de fik tid i løbet af dagen. [Om eftermiddagen] spørger jeg første gang, om det snart er min tur. Svar: Det ved de ikke, men jeg er stadig på programmet. Det gentager sig [flere gange om aftenen]. [Omkring midnat] har jeg fastet i [over et døgn] og meddeler natpersonalet, at jeg ikke vil vente længere, så de kan meddele på operationsgangen, at det er aflyst. Jeg forlanger en kop the og en ostemad. Det får jeg med den besked, at det alligevel først bliver i morgen formiddag. Næste formiddag bliver jeg hentet, og det hele er overstået på 45 minutter.	Slet ikke
93	Ingen info på sengeafdeling før og efter operation.	Slet ikke
93	Manglende information.	Slet ikke
115	Da jeg var til forundersøgelse, glemte personalet at give mig en blodfortyndende sprøjte. Under indlæggelsen blev der en morgen lagt to poser med "hvidt" væske, som jeg ikke fik, og da jeg senere opdagede det og spurgte den sygeplejerske, om det var noget, som jeg skulle have, slog hun bare ud med armene og sagde, at det anede hun intet om, da hun først var mødt senere. Jeg er godt klar over, at det ikke er en alvorlig fejl, men oveni i alt andet som jeg oplevede, var det ikke særligt betryggende.	Slet ikke
120	Fejl, det ved jeg ikke, men ingen information og uværdig behandling.	Slet ikke
122	Der var ikke nogen helt ny skanning af leveren. Alligevel valgtes en operation. Operationen førte ikke til noget, da canceren havde bredt sig for meget til, at en operation kunne foretages. Det kunne være opdaget med en nyere skanning. Herefter blev operationssåret lukket uden resultat. Dette forsinkede min kemobehandling som blev startet [i efteråret]. Da. 3 uger til ingen nytte.	I meget høj grad
137	Vel ikke decideret fejl, men operationen mislykkedes. Det gjorde efterforløbet så kompliceret, at kræften, som ellers ikke havde spredt sig på daværende tidspunkt, nåede at sprede sig, inden kemoterapi kunne startes op.	I nogen grad
156	Jeg var jo fastende fra midnat og skulle møde ind [om morgenen], men kom først til [midt på eftermiddagen], så jeg var meget sulten, da jeg kom tilbage til afdelingen. Jeg fik først mad [sidst på eftermiddagen], så jeg blev dårlig og kastede op.	I nogen grad
159	Havde meget ondt og skulle hele tiden retfærdiggøre for hvorfor jeg havde behov for pn og dette på trods af at der på forhånd var beskrevet i min journal fra opvågning. Der var ingen opfølgning på smertebehandling og størstedelen af personalet virkede uforstående overfor at jeg havde brug for smertestillende. Jeg følte mig ikke hørt. Jeg har haft et tidligere forløb og denne operation var en reoperation hvor 2 læger som jeg havde samtale med inden op samt personalet på opvågning informerede mig om at jeg skulle være indlagt 1 døgn. Men da jeg kom til afd L sagde de at jeg skulle hjem samme dag hvilket gjorde mig forvirret og usikker da jeg havde dårlige oplevelser med fra sidste op, da forløbet ikke gik som det skulle. Så jeg var utryk ved at skulle hjem da jeg havde stærke smerter og ikke vidste om de ville aftage eller forværres. Der var ingen som beroligede mig eller fortalte mig hvordan et forløb skulle være når det går godt. Jeg indvilligede i at tage hjem hvis jeg kunne få pn smertestillende med hjem så jeg kunne komme igennem døgn. De sagde først at de kunne jeg ikke få og indvilligede så i at jeg kunne få 4 stk med hjem. Billedet siden jeg kom fra op havde været at jeg havde haft brug for ca 1 stk hver 1½time så ikke særlig god sygepleje ift at jeg så kunne få smertegennembrud til natten og så ikke rigtig gøre så meget. Min hustru er sygeplejerske så hun pressede på ift. at jeg kunne få med så jeg ihvertfald havde til det næste døgn inden vi kunne komme på apoteket. Det næste var så at afdelingen ikke ville lave recept på pn morfin selvom det var dem som havde opstartet det. Det sagde de at egen læge skulle gøre. Ikke særlig hensigtsmæssigt når jeg knap kunne gå og stå og så under 1 døgn efter op skal til egen læge da man jo ikke kan udskrive morfika uden at have set pt. Men den måtte jeg så tage med egen læge da jeg ringede dagen efter, som sendte en mail til afd. L. Til trods for at jeg havde fået morfika under indlæggelse samt ved udskrivelse skulle jeg selv bringe på banen om jeg ikke skulle have noget laksantia hvorefter personalet svarede "jo det var nok en god ide".	I ringe grad

161	Det er min opfattelse, at operationen burde være aflyst længe før det skete, når man nu ikke havde tid til at foretage den. Jeg var indkaldt til [om morgenen] og det blev først aflyst efter [mange timer]. Det er fuldstændig uacceptabelt, men ikke et enkeltstående tilfælde.	Slet ikke
164	Der skete det, at de slet ikke fortalte mig, hvad de havde tænkt sig at gøre, for de havde lavet den ene fejl efter den anden [det sidste år]. De havde syet mig sammen med sort tråd indvendig, da der hele tiden kom bylder efter tråd, og lige pludselig sad jeg med et stykke sort tråd med en knude i enden. Det var først derefter, der skete noget. Så for mig at se, var det deres venstre hånds arbejde, de rettede op på sidste gang, det skal siges, at nu er det både pænt og gør ikke så ondt, som det har gjort i et år.	I nogen grad
169	Blev sendt hjem efter mange timer uden god grund.	I ringe grad

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

ID		<b>Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?</b>
10	Jeg havde ikke forventet at skulle indlægges natten over. Har tidligere fået samme behandling og derefter kunnet tage hjem igen. På grund af for få blodplader, fik jeg medicinsk behandling før, botox-behandling efter og om morgenen, af den grund skulle jeg blive natten over. Ved udskrivelsen fik jeg besked på, at jeg igen senere skulle indlægges for at finde frem til årsagen til blodsygdommen. Lægen har nok været nervøs for blødninger. Lægen har efterfølgende drøftet sagen med Blodafdelingen og sammenlignet tidligere prøver som var fra 2008. Der er sendt besked til mig, at som prøverne var og er nu, så var det sammenligneligt og ikke så lavt, at det er til fare for mig, derfor er det ikke nødvendigt med indlæggelse til undersøgelse og udredning af mit blod. Lægen har ikke taget chancer, men taget sine forholdsregler, en stor tak for det.	I høj grad
15	Det var tæt på en betegnelse af kaos under min indlæggelse. Der var to sygeplejersker og SOSU assistent til 29 patienter i dagvagt. De kunne ikke skaffe vikar. Personalet løb rundt. Den ene sygeplejerske sagde højt, at det her var med risiko for patientsikkerheden, så bliver man virkelig utryg som patient. Jeg rykkede i snoren om natten, da jeg havde kvalme og derfor havde behov for mere kvalmestillende. Sygeplejersken kom og gav mig en kapsel til at kaste op i, men sagde, at hun havde vigtigere opgaver at løse, så hun ville komme tilbage senere med noget kvalmestillende. Da hun kom 15 minutter senere, var det for sent, da havde jeg kastet op, hvilket ikke er hensigtsmæssigt efter en POEM operation. Flere gange i løbet af døgnet prioriterede personalet i, hvilke opgaver der var livsnødvendige, og man måtte vente som patient. Lægen havde slet ikke tid til dialog/samtale ved udskrivelsen. Aften SOSU assistenten talte meget grimt og kommanderende/nedladende til sygeplejersken og patienterne. Sygeplejersken om morgen kom ind med en bakke med alt medicin på og så ret opgivende ud. Det var utrygt. Jeg spurgte, om hun var sikker på, at jeg fik det korrekte medicin, hvilket hun håbede. Da jeg lå i sengen oppe ved operationsstuen, kunne jeg høre alt, hvad der blev talt om inde på operationsstuen, imens de gjorde klar til mig, Meget ubehageligt og foruroligende.	I ringe grad
16	Tale med en læge.	I høj grad
22	Jeg blev udskrevet og havde en fornemmelse af, at der var travlt og fik formentlig derfor ikke den nødvendige information om forløbet efter operationen.	I nogen grad
42	Det var især mit befindende, der blev negligeret. Et brev (mail) med bøn om hjælp mod overhåndtagende diarre blev negligeret.	I ringe grad
70	Udskrivning virkede uorganiseret. Kommunikationen ikke speciel forståelig.	I høj grad
76	Da jeg fik forstoppelse efter 3 dage, ville jeg gerne have haft mere hjælp til at afværge det.	I meget høj grad
115	Da jeg morgenen efter min operation skulle til videografisk undersøgelse, blev jeg "nærmest" rykket ud af sengen og kørt dertil. Jeg fik ingen information overhovedet. Det ville have været meget rart at vide, hvad der skulle ske, især at undersøgelsen var uden sonde. Dette havde stor betydning for mig, da jeg var meget nervøs, da jeg tidligere har været gennem en undersøgelse med sonde. Heldigvis var der en enorm sød sygeplejerske på denne afdeling, som tog sig tid til at informere mig.	Slet ikke
120	Kort sagt, det har været den værste indlæggelse, jeg har oplevet. Mangel på personale, som havde erfaring. Mad var proteindrik. Personlig pleje, smertestillende, ro og fred. Personalet turde ikke bede [pårørende] om at være stille, når de var på besøg. Og der var otte personer, som besøgte deres mor. Ikke særlig rart, når man er syg og har meget ondt!	Slet ikke

159	Manglende kommunikation blandt personalet. Jeg havde følelsen af at blive smidt ud af afdelingen. Var ikke informeret om, hvordan et sådant forløb skal være når det går godt samt hvad man kan forvente. Jeg ringede til afdelingen efter ca 5 uger da jeg i mine papirer fra opvågning havde modtaget et brev hvor der stod at jeg efter 4 uger kunne begynde at løfte igen, men havde ikke oplevet at der var bedring, og kontaktede derfor afdelingen ift at spørge om hvordan et hensigtsmæssigt forløb skal være og det kunne sygeplejersken som tog telefonen ikke svare på. Jeg synes det var uprofessionelt at hun ikke kunne svare eller i det mindste informere mig om, at hun ville forsøge at undersøge det. Så jeg kontaktede egen læge som lavede en henvisning.	I ringe grad
161	Der var indkaldelse til to forskellige afdelinger i det indlæggelsesbrev jeg modtog. Jeg fik ingen information i de 8½ time jeg ventede på en pindstol på gangen.	Slet ikke
168	Da jeg ikke betragter mig som indlagt, er spørgsmålene ikke så relevante. Jeg var ikke klar over, at jeg var færdig, og kunne tage hjem. Ventede efter behandlingen, men kunne have spurgt. Jeg fik en fin behandling og en kontaktsygeplejerske, som jeg kunne henvende mig til indtil kontrolundersøgelse.	Uoplyst
183	Efter operation var jeg på opvågning. Da de fik liv i mig, kunne jeg forstå, at der var overbelægning på afsnittet (det var ikke noget de sagde), men jeg kunne høre, at de sendte patienter til andre afdelinger. Jeg blev spurgt, om jeg havde smerter. Det havde jeg, så jeg fik et ordentligt skud morfin. Så blev der lagt et drop, fordi det kløede som bare pokker. Da det begyndte at virke, blev jeg kørt på afdelingen, da var klokken [om eftermiddagen]. Jeg lå, så jeg kunne se uret. Efter en halv time var der ikke nogen, der havde set til mig, så jeg ringede på klokken og spurgte, om jeg kunne få min telefon. Jeg havde lyst til at ringe til min mand, så jeg kunne få noget at spise og drikke. Hende, der kom, sagde, at de var midt i et vagtskifte, så de havde travlt. Jeg fik min telefon, en tør skive franskbrød og en halv kop lunken kaffe. Nå, men jeg skulle ud af sengen [om eftermiddagen]. [En time senere] fik jeg at vide, at nu kunne jeg tage hjem, hvorefter jeg ringede efter en taxi. Men så havde hun pludselig travlt med stuegang, så kunne jeg stå der og vente på at få min medicin i en halv time. Jeg håber aldrig, at jeg kommer til at opleve sådan en dårlig behandling igen.	Slet ikke
185	Samme unge sygeplejerske som ved indlæggelsen skulle gå til tiden, så en anden måtte overtage at udlevere medicin.	I meget høj grad
187	Det kørte bare godt. Ingen klager herfra, tværtimod, blev godt orienteret og behandlet.	I meget høj grad
203	Der manglede ingen form for information, alle spørgsmål blev besvaret af et yderst kompetent og arbejdsomt personale, og det hele foregik i god og munter tone, som jeg selv lagde op til.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
2	Det er meget utilfredsstillende med de lange ventetider på undersøgelser og operation på afdelingen. De fleste sygeplejersker gør, hvad de kan, og har travlt, og de er jo afhængige af lægerne, da det er dem, der bestemmer hvem og hvornår, man kommer for. De har også travlt. Det er virkelig nødvendigt med mange flere penge til sygehusvæsenet for at få et godt arbejdsklima, der helt bestemt smitter af på patienterne. Afdelingen kunne sagtens give meget mere information angående ventetider, etc. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke
15	Afdelingen bærer tydeligt præg af, at den ikke bliver prioriteret rent økonomisk. Jeg skulle dele dropstativ med en anden patient. Dropstativet kunne ikke køre med hjulene, hvilket er en udfordring, når man skal til scanning i en anden bygning og med en serviceassistent igennem kældergangene på gåben. Jeg havde ikke en sengelampe, hvilket ville have været dejligt, når lyset i loftet bliver slukket af hensyn til de øvrige patienter [om aften]. Så ingen mulighed for at læse, så er natten lang []. Personalet havde ikke tid til at fortælle, hvor der lå rent sygehustøj, for det var ikke at finde på stuens badeværelse. Personalet der står for madudlevering skal informeres bedre om hvilke patienter, der må få hvad af mad og drikke, og hvem der slet ikke må få noget, ellers kan det nemt gå galt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
18	Forståelse for, at der kan være ventetid, men hver gang er ventetiden fem til seks timer; det er lang tid. Venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
30	Jeg bor [langt fra sygehuset], jeg kunne godt have tænkt mig, at jeg kunne få alle mine undersøgelser på samme dag.	I høj grad
39	Da jeg blev udskrevet, var der ingen til at få mig op af sengen, så det var chaufføren, der hjalp mig, og jeg havde ikke fået tøjet helt på. []. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig



42	Sygeplejerskerne gjorde et fint stykke arbejde. Lægerne syntes uinteresserede i min tilstand og ildebefindende. Operationens resultat var "det mest optimale", færdig! [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
70	Orientering på de daglige stuegange virkede sløse, som noget der bare skulle overståes. Plejepersonalet virkede overordentlig engagerede og kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
81	På trods af de meget dårlige plads- og arbejdsforhold på afdelingen var personalet særdeles venlige og imødekommende. Tak. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
88	Hele misforståelsen kunne have været undgået, hvis [] lægen havde givet besked til afdelingens personale om, at jeg sad i et samtalerum 30 meter nede af gangen. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
93	Informere bedre før og efter. Planlægge tid bedre. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
99	Jeg var yderst tilfreds med det forløb, jeg gik igennem.	I høj grad
116	Generelt en meget tilfredsstillende behandling, dog vil jeg foreslå at lægesamtaler kunne foregå via video- eller netsamtale, da jeg i mit tilfælde kommer langvejsfra. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
117	Det ville være rart at vide ved akut aflysning af min tid: Hvorfor mig? En ny tid. Bliver man deprimeret efter den store tilrettelæggelse inden denne indlæggelse. [Kommunikation og information]	I nogen grad
120	Jeg er da blevet i tvivl om "sygeplejerskerne" var uddannede, eller om de var lagermedarbejdere. Magen til møgafdeling skal man godt nok lede længe efter. Jer som sidder og læser dette vil simpelthen tro det er løgn, som det fungerer på denne afdeling L. [Det er altså er lig med en] lorte afdeling. Jeg følte mig som en gris, der skulle slagtes. Bare en lille ekstra ting til den forfærdelige afdeling. Jeg skulle have fjernet galdeblæren, og [jeg] fik besked på at møde kl. 07:00, og [jeg] ringede ind på afdelingen og spurgte, om jeg kunne møde kl. 08:00, da jeg har børn som skal i skole, men nej meget vigtigt at jeg kom klokken 07:00, så det gjorde jeg selvfølgelig. Ventede på gangen til kl. 08:35, hvor jeg fik seng og tøj på en firemandsstue. Her lå jeg og spurgte kl. 11:00, hvornår jeg skulle opereres, men intet svar. Sådan blev det ved. INGEN INFORMATION OVERHOVEDET. Kl. 15:45 kom en sur læge, og sagde at operationen var aflyst, og hun havde ikke tid til spørgsmål. Jeg var jo fastende og godt sulten og tørstig, fik besked på at der [var] en kantine i bygning 10. I de cirka seks timer jeg lå der, oplevede jeg bl.a. hvordan patienter kom på bækkensol og lavede det ene og det andet, mens vi andre bare lå og lyttede, samt lyttede til diverse. Det er jo slet ikke godt nok og totalt uværdigt. Problemerne med [afdelingen] har jo stået på i mange år, kan jeg høre, når jeg fortæller om mine oplevelser til andre patienter. På Skejby Sygehus ved personalet udmærket, hvordan der er på [afdelingen]. Der må blive sparet mange penge, for patienterne udskriver sig selv og lader familien passe hjemme, for vi kan ikke holde ud at være på den afdeling. Min svigermor lavede personlig pleje på mig kl. 12:00, da der ikke havde været en sygeplejerske og tilbyde hjælp. Jeg lugtede af opkast og var ulækker. Jeg har INTET godt at sige om den afdeling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
122	Jeg oplevede et meget dedikeret og yderst venligt personale. Hvad maden angår, synes jeg ikke, at noget hotel kunne gøre det bedre. Man får simpelthen lyst til at spise den mad, der bliver serveret. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
126	Meget fin behandling. Alt i alt en meget fin behandling. Tak. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
156	Jeg blev i 2015 opereret for kræft i bugspytskirtelen, en meget stor operation, og havde det ikke været fordi, at jeg blev opereret af NN og hans team, så havde jeg ikke været her idag. Jeg er dem og afdelingen dybt taknemmelig! Tak for god behandling og den tryghed det giver mig stadig at have kontakt med min kontaktperson NN, hvis der opstår problemer! Det betyder alt for mig! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
159	Lytte til patienten og selvom personalet har travlt, så skal de tage sig tid til patienten. Ligge vægt på basal sygepleje, eksempelvis er det utrolig vigtigt, at man bliver taget godt imod, og ikke bare er endnu en i rækken, som skal ud igen hurtigst muligt. At smerte er individuelt. Manglende kommunikation blandt personalet. Jeg havde en rigtig god oplevelse på opvågningen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
164	Tage ansvar for det, de lavede forkert. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
166	Det var dejligt at have den samme sygeplejerske og læge under hele forløbet. [Kontaktperson]	I høj grad

168	<p>Var indlagt med lungebetændelse på gynækologisk afdeling i Horsens. Det var en rigtig god oplevelse af venligt og kompetent personale. Fik først en seng på akutmodtagelsen. Der var hver kvadratcentimeter optaget, men det var vel kun ind til patienterne kunne sendes videre. Det må have været stressende for personalet.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
182	<p>Der var generelt et rart og imødekommende personale på afdelingen. Men en særlig STOR ros skal tilfalde sygeplejerske NN. Både for pleje under indlæggelsen, hendes overblik og altid positive tilgang. Ligeledes lavede hun en meget udførlig plan for medicin samt udtrapning af medicin efter udskrivning fra afdelingen. Mit besøg på mave/tarm afdelingen var en professionel og god oplevelse.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
183	<p>Uanset om man kommer i et vagtskifte bør der være en, der har så meget overblik, at man kan anerkende, at en patient er tilbage på afdelingen. De ved jo da godt, at man har fastet fra dagen før, så man kan være både tørstig og sulten.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	Slet ikke
185	<p>Én meget [] frustreret sygeplejerske kunne ikke ødelægge den totale oplevelse. Dybt professionelt og stor tryghed. Fremragende læger samt øvrig personale.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
187	<p>Afdelingen var særdeles aktiv med alle, og de havde tid til at smile og være venlige. Stor ros fra mig. Især NN og NN rigtig dygtig.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
189	<p>I gjorde det godt.</p>	I meget høj grad
195	<p>Jeg har været ret usikker på, hvem jeg har skulle kontakte inden operation indtil, at jeg var til forsamtale og fik et kort med kontaktnummer. Var rigtig glad for, at jeg fik nogle timer på alenestue efter operationen, da jeg ikke havde det ret godt, og havde ret svært ved, at der var meget larm på stuen ( 2 andre). Var også ret glad for, at jeg var der natten over, da jeg ikke havde mulighed for at nogen kunne være hjemme hos mig.</p> <p>[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
203	<p>Jeg tror, ikke afdelingen kan gøre det bedre. Jeg har kun ros til dem, jeg talte med, det vil sig læger og sygeplejersker.</p>	I meget høj grad