



# Bare der altid var en rød tråd...

Brudstykker fra patientens møde  
med sundhedsvæsenet anno 2004  
- udvalgte patientkommentarer

# **Bare der altid var en rød tråd...**

Brudstykker fra patientens møde med sundhedsvæsenet  
anno 2004 - udvalgte patientkommentarer

**Bare der altid var en rød tråd...**

Brudstykker fra patientens møde med sundhedsvæsenet anno 2004  
- udvalgte patientkommentarer

Rapporten er udarbejdet af:  
Kvalitetsafdelingen i Århus Amt  
Lyseng Allé 1  
8270 Højbjerg  
Projektleder Erik Riiskjær, e-mail: [eri@ag.aaa.dk](mailto:eri@ag.aaa.dk)  
Tlf.: 8944 6360

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen - e-mail: [kvalitet@ag.aaa.dk](mailto:kvalitet@ag.aaa.dk)  
Tlf.: 8944 6181

Rapporten kan også læses på:  
[www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm](http://www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm)

Pris: 75 kr.  
Bestillingsnr.: 504

ISBN 87-90187-02-4

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

## Forord

I Århus Amt har man de seneste seks år systematisk uddelt og indsamlet spørgeskemaer om patienternes tilfredshed. Undersøgelserne har været gennemført i alt tre gange i hele Århus Amts sundhedsvæsen. Undersøgelserne er meget detaljerede, idet der gives en tilbagemelding til de enkelte afdelinger og afsnit, både i form af afkrydsninger og kommentarer. Undersøgelserne er gennemført i 2000, 2002 og i 2004.

De anvendte spørgeskemaer rummer både mulighed for afkrydsninger og kommentarer fra patienterne. Faktisk er skemaerne opbygget således, at de direkte opfordrer patienterne til at sætte ord på deres oplevelser (eksempel på spørgeskema er vedlagt).

Der er i alt indsendt skemaer fra mere end 60.000 patienter, og der er indsamlet mere end 120.000 kommentarer fra patienterne. Kommentarerne har alle været offentliggjort og brugt i de rapporter, der sendes til de enkelte afdelinger i amtet. Hver afdeling får en udskrift af de kommentarer, som er givet i forhold til egen afdeling. Og tilbagemeldingen fra afdelingerne er, at man er glade for kommentarerne, fordi de er konkrete og til at handle på.

Kommentarerne har således hidtil kun været brugt meget konkret og målrettet mod konkrete forbedringer på de enkelte afsnit og afdelinger. Typisk har hver sygehusafdeling fået 50-100 siders kommentarer i forbindelse med hver undersøgelsesrunde.

Kommentarerne har derimod aldrig været brugt med et tværgående sigte, selv om der i det store materiale ligger megen viden om patienternes oplevelser i mødet med sundhedsvæsenet. Kommentarerne beskriver, på en meget konkret måde, mødet mellem patient og sundhedsvæsen ved at sætte fokus på både forskellige fænomener og årsagssammenhænge. Vel at mærke alt sammen som det ses fra patientens synsvinkel.

Det samlede materiale omfatter mere end 120.000 kommentarer og er så omfangsrigt, at der må sættes flere filtre på, inden kommentarerne kan formidles på en måde, så læsningen giver mening og er overkommelig. Kommentarerne i

denne publikation er således udvalgt ved, at der har været sat filtre op i sorteringen af de foreliggende kommentarer:

Det **første filter**, der er anvendt, er, at kommentarerne skal berøre bestemte emnekredse. Publikationen ”*Patientens møde med sundhedsvæsenet*” er udgivet i sommeren 2003 på baggrund af et samarbejde blandt centrale organisationer på sundhedsområdet, sygehusejerne, personaleorganisationer og patientforeninger. I publikationen gives 20 konkrete anbefalinger til at sikre kvaliteten i mødet mellem patient og sundhedsvæsen. Der anslås 20 temaer, som ud fra litteraturen, patientoplevelser og erfaringer fra daglig klinisk praksis, er vurderet som centrale for patientens oplevelse af god sundhedsmæssig kvalitet.

I denne sammenhæng er det valgt at udvælge patientkommentarer, der relaterer sig til de 20 foreliggende anbefalinger. På den måde får patienterne en helt selvfølge central platform til at illustrere og konkretisere baggrunden for de stillede anbefalinger. Kommentarer, der ikke direkte eller indirekte kan relateres til de 20 anbefalinger, forbigås altså i denne sammenhæng.

Et **andet filter** er universel *forståelighed*. Kommentarer er udvalgt, når de har et specifikt emnemæssigt indhold. Det vil sige, at kommentarer af typen: ”Det var et godt forløb” eller ”Personalet var bare super”, ikke er medtaget. Kun når fænomenet beskrives mere præcist, er kommentarerne udvalgt. Omvendt er der også kommentarer, der er så specifikke, at de ikke er medtaget. Det gælder kommentarer, som er meget rettet til et bestemt afsnit eller en afdeling, som ofte kun giver mening, når de forstås ud fra en bestemt kontekst.

Et **tredje filter**, der er anvendt, er, at der kun er medtaget kommentarer fra *tredje patienttilfredshedsrunde*, altså kommentarer som er faldet på baggrund af patientoplevelser fra slutningen af 2003 og begyndelsen af 2004. Det er valgt at medtage kommentarer fra både indlagte, ambulatoriepatienter og dagpatienter. Der er altså tale om friske kommentarer fra næsten hele det somatiske aktivitetsområde på sygehusene. Kommentarerne er udvalgt ud fra patienternes berøring med et meget bredt udsnit af forskellige sygehusafdelinger i Århus Amt, sengeafdelinger, ambulatorier og dagafsnit. Stort set alle afdelinger i amtet har kommentarer med – såvel kritiske som positive kommentarer.

Kommentarsamlingen kunne meget vel gøres endnu mere fyldig ved at gennemlæse og udvælge kommentarer fra 1. og 2. runde, men bidraget til forskellighed vil være faldende i forhold til indsatsen. Tilføjelse af kommentarer fra 1. og 2. runde af målingerne vurderes ikke at ville føje væsentligt nyt til det foreliggende materiale.

Et **fjerde filter**, der er anvendt, er forskellighed. Kommentarerne er udvalgt efter forskellighed og ikke efter antal forekomster. Efter gennemlæsningen og udvælgelsen af kommentarerne viste det sig, at en del kommentarer havde et meget enslydende indhold. En del kommentarer er derfor efterfølgende slettet. Hvor-  
når, to kommentarer er vurderet ens, har selvsagt beroet på et skøn. Men det er vigtigt at understrege, at det ikke giver mening at begynde at tælle kommentarer om det ene eller andet. Kommentarerne skal læses kvalitativt.

Der er ikke i udvælgelsen tilstræbt balance imellem positive og kritiske kommentarer. I praksis er det sådan, at de kritiske kommentarer dominerer kommentarsamlingen, fordi det nu en gang i sagens natur er sådan, at patienter i højere grad kommenterer det, der mangler, end det man får, eller rettere når man er tilfreds, falder der ofte en meget generel og rosende kommentar, som i denne forbindelse sorteres fra.

For at sikre et overblik er kommentarerne, for hvert temaområde, sorteret efter ”Mest ros” og ”Mest ris”. Enkelte kommentarer har været vanskelige at placere ud fra denne sontring. Flere placeringer kan således godt diskuteres.

Kvantitative resultater af patienttilfredshedsundersøgelser efterlader oftest et meget positivt indtryk, og overskrifter som ”9 ud af 10 patienter er tilfredse” er ikke ualmindelige. Der efterlades ved sådanne undersøgelser et indtryk af et system, som i hovedsagen er velfungerende. Når man derimod anvender kvalitative metoder, som skitseret ovenfor, er det mere de kritiske sider af systemet, der beskrives. Det skyldes, at kommentarerne er udvalgt, så der bevidst sættes fokus på det *kvalitative indhold* i patienternes synspunkter og netop ikke hyppigheden af forekomster. Århus Amt er for eksempel et af de amter i Danmark, hvor man kan måle den højeste kvantitative patienttilfredshed (LPU, 2000, 2002). Men alligevel kan der findes masser af kritiske kommentarer fra patienterne, som kan give anledning til at arbejde med nogle mere generelle kritiske sider af vort

sundhedsvæsen. Der er således ingen grund til at tro, at man ikke på samme måde kunne gå ud i alle landets amter og finde tilsvarende kommentarer om de 20 emneområder.

Kvantitativ patienttilfredshed er på store områder over tid meget konstant. (LPU 2001, LPU 2003, Kvalitetsafdelingen 2003). Men bag denne kvantitative stabilitet kan karakteren af den kvalitative tilfredshed meget vel skifte over tid. Baggrunden kan være, at nye behov hele tiden vil melde sig i takt med at gamle behov dækkes, eller at patienter via Internettet bliver mere oplyste inden mødet med lægen. Karakteren af utilfredshed kan skifte over tid, uden at det sætter sig mærker i de kvantitative svar. Og netop her har den kvalitative undersøgelse sin styrke i forhold til den kvantitative, som kun kan dokumentere forskellige grader af tilfredshed, men intet om, hvad der er tilfredshed med, og hvad der ikke er tilfredshed med. Det er her, den kvalitative undersøgelse har sin styrke: De enkelte afdelinger og afsnit kan ud fra patienternes egne ord helt konkret se, hvad der ligger bag de satte kryds.

Kommentarerne i denne publikation er anonyme i mere end én forstand. Patienter og medarbejdere kan ikke genkendes, og det fremgår heller ikke, hvilken afdeling en kommentar kommer fra. I denne sammenhæng er afdelingsnavnet vurderet uden betydning. Det er temaerne, der er det centrale. Hvor afdelingsnavne og sygehusnavne er nævnt af patienten, er de i denne sammenhæng lavet om til de anonyme begreber ”sygehuset”, ”afdelingen” eller ”afsnittet”. Denne anonymisering er ikke sket for at holde noget hemmeligt, men for ikke at aflede opmærksomheden fra de generelle temaer. Alle kommentarer kan i deres helhed findes på nettet under de respektive afdelinger.

Kommentarerne under de enkelte temaer er oftest korte, to til tre linier. Meget lange kommentarer berører typisk flere temaer. Og for at disse kommentarer ikke skal forbigås, er det valgt at sætte disse kommentarer ind i et afsluttende kapitel: Tværgående kommentarer.

Kommentarerne er gengivet i rapporten, uden at det er anført under hvilket spørgsmål i patienttilfredshedsundersøgelsen, kommentaren er faldet. Dette har været muligt, fordi der kun er udvalgt kommentarer, som kan stå alene. I praksis er cirka halvdelen af kommentarerne faldet i forbindelse med kommentaren til undersøgelsens helhedsspørgsmål: ”Hvorfor gav du det antal stjerner”. Resten

stammer fra undersøgelsens specialspørgsmål. Enkelte steder er der knyttet en lille redaktionel parentes til kommentaren, hvis kommentaren ikke har kunnet forstås isoleret.

Afsluttende kan man sige, at en sammenkædning af de 20 anbefalinger og de mange patientkommentarer også giver et billede af, om anbefalingerne matcher det, patienterne selv tager op som temaer i mødet med sundhedsvæsenet. Under helhedsvurderingsspørgsmålet er der ikke begrænsninger på, hvad patienterne kan komme ind på, og man har derfor et billede af, hvad der optager patienterne. Grundlæggende er der et godt match mellem anbefalingerne, og det patienterne kommer ind på. Eneste vanskelighed har været, at nogle af anbefalingerne i praksis ikke lader sig udsondre så klart i forhold til kommentarerne. Det gælder anbefalingerne 8 og 9 om medinddragelse, det gælder anbefalingerne 6 og 7 om forberedelse af den personlig samtale og overbringelse af alvorlige budskaber, og det gælder anbefalingerne 17, 18, 19 og 20 vedrørende pårørende. Disse anbefalinger er derfor slået sammen i dette skrift.

Retteligen er forfatterne til skriftet patienterne i Århus Amt. De har ud fra de beskrevne redaktionelle kriterier kollektivt forfattet, hvad de oplever som god og dårlig kvalitet i mødet med sundhedsvæsenet. Beskrivelser som har stor autenticitet. Bag hver enkelt kommentar gemmer sig et menneske, som i en periode eller for stedse har fået betegnelsen patient. Alle har de i ordets bogstaveligste betydning lagt krop og psyke til mødet med sundhedsvæsenet.

Kommentarerne i denne samling vidner om, at dagens patient ikke længere er den passive og autoritetstro patient. Tværtimod er der tale om en patient, som i stigende grad selv har viden og meninger om de behandlinger, der tilbydes i sundhedsvæsenet. Og når man lader patienterne komme til orde med egne kommentarer, suppleres det ofte meget positive indtryk, som mange kvantitative patienttilfredshedsundersøgelser efterlader. Ved at indsamle kommentarer, får man fokus på, **hvad** patienterne er utilfredse og tilfredse med.

Redaktør på skriftet,  
Erik Riiskjær,  
5. januar 2005





# Indhold

<b>1. Kommunikation.....</b>	<b>11</b>
<b>2. Medinddragelse.....</b>	<b>69</b>
<b>3. Kontinuitet .....</b>	<b>77</b>
<b>4. Pårørende .....</b>	<b>145</b>
<b>5. Tværgående kommentarer .....</b>	<b>161</b>
<b>Litteratur.....</b>	<b>177</b>

## **BILAG:**

Eksempel på anvendt spørgeskema til indlagte patienter.



## 1. Kommunikation

Til perspektivering af patienternes kommentarer kan der fremdrages et par kvantitative resultater fra undersøgelsen:

25 % af patienterne krydser ”Både/og” eller ”Nej” til spørgsmålet: *”Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse?” (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger)*

20 % af patienterne krydser ”Både/og” eller ”Nej” til spørgsmålet: *”Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet?” (medicin, gode råd mv.)*

19 % af de indlagte patienter krydser ”Både/og” eller ”Nej” til spørgsmålet: *”Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?”*

24 % af de ambulante patienter krydser ”Både/og” eller ”Nej” til spørgsmålet: *”Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?”*


I alle tilfælde er der tale om store variationer mellem afsnit og afdelinger.


**ANBEFALING 1:****INDDRAGELSE AF PATIENTENS VÆRDIER, HOLDNINGER OG TANKEGANG**


Effektiv kommunikation mellem patienten og sundhedspersonalet forudsætter, at sundhedspersonalet har sat sig ind i og accepterer patientens tanker, følelser, værdier og holdninger. Det anbefales, at:


- afdelingen udvikler og fremmer en kultur, hvor sundhedspersonalet har færdigheder og vilje til at sætte sig ind i patientens værdier, følelser, holdninger og tankegang.








**Mest ros:**


 .....Og beslutninger grundlagde de som oftest på, hvad jeg selv mente, og vigtigst af alt holdt de sig på mit niveau, i stedet for at snakke ned til mig.  
(Kvinde, 0-18 år)


 Jeg har været meget tilfreds. Jeg har på intet tidspunkt følt mig fremmed på afdelingen. Jeg er blevet godt modtaget og meget godt behandlet. Desuden har personalet udvist en forståelse for min udenlandske baggrund, sprog og religion. Jeg var også meget glad for telefonadgangen.  
(Kvinde, 19-39 år)


 Der er nogle flinke sygeplejersker, som også har lidt fornemmelse for, at man er et menneske også udenfor sygehuset.  
(Kvinde, 19-39 år)


 En svær og forvirrende tid, som personalet alt i alt håndterede godt. Dejligt at føle, at personalet forsøgte at tilpasse individuelle behov.  
(Kvinde, 19-39 år)

-  *Personalet har en stor faglig viden vedrørende børns udvikling samt en dejlig omsorg til mit barn. Personalet var gode til at se verden fra børnehøjde. Vi oplevede trygge omgivelser uden stress.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Fordi jeg fik en hurtig, effektiv behandling og blev mødt af dejlig meget medmenneskelighed. Alle vidste alt det gode, de ville gøre for mig og min mand. Stor forståelse og empati. Accept af privatlivets fred og med dejlige smil på læben og sjove kommentarer, da vi var til det.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Jeg har følt, at det var mig og min situation, der blev behandlet. Et godt samarbejde afdelingen og fysioterapien imellem. En stor tak til NN og NN.*  
(Køn uoplyst, 40-59 år)
-  *På grund af gode venner (læger) har jeg fået en meget dygtig kirurg (NN).*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Jeg blev mødt med forståelse, og man gav sig tid til at snakke tingene igennem, og jeg fik en værdig behandling, som jeg ikke havde ventet i forbindelse med det indgreb, jeg havde valgt.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Der var rigtig god tid til vores datter. Det vi var allermest glade for, var personalets indlevelse i hendes angst, og de formåede at berolige hende. Efter operationen var der en detaljeret orientering af selve operationslægen, som også gav sig god tid.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Jeg udsatte en operation i 2 år på grund af angst for narkosen. Da sygehuset blev informeret om dette, fik vi sammen aftalt et forløb helt efter mine ønsker, som hjalp mig igennem uden de store problemer. Står til endnu en operation i nær fremtid, men jeg er klar til at møde med stor ro til personalet.*  
(Kvinde, 40-59 år)


 *Fordi de følte en stor og ægte interesse for mig som person og min sygdom. Stor tak til personale og lægen.*  
(Mand, 60-69 år)


 *Generel venlig og saglig orientering og betjening. Og dette på trods af mine mange spørgsmål og idéer. At jeg ikke giver 5 stjerner skyldes kun, at jeg ikke mener, man kan give højeste karakter under nogen form for karaktergivning (så er der ikke noget at stræbe efter).*  
(Mand, 40-59 år)


 *Meget glad for flag på gangen, da det var min fødselsdag, da jeg blev overflyttet til apopleksiafdelingen.*  
(Mand, 80 år eller mere)


 *Da jeg selv er aktiv omkring søgning om information og behandling af gigt, har lægen været meget lyttende om mine egne ønsker om brug af medicin.*  
(Mand, 60-69 år)









### **Mest ris:**

 *Der er overbelagt, så der er senge med patienter på gange, i nicher og opholdsstuen. Det kan man ikke byde folk, der er syge.*  
(Uoplyst, 19-39 år)








 *Kunne fornemme en vis afsky, da jeg var indlagt efter et selvmordsforsøg.*  
(Mand, 19-39 år)

 *Under indlæggelsen blev jeg behandlet som en ting og ikke et menneske. Hvilket var gældende for både plejepersonale og læger. Det er ikke rart.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)

 *Det er svært at uddele stjerner. Som sagt ved jeg ikke, om behandlingen har virket eller virker. Er ambulatoriets mål at kontrollere den fysiske/kemiske behandling, håber jeg, de gør det godt nok – tror det. Hvis meningen er at se på hele personen, der nu er kræftamt, gør de det ikke godt nok.*  
(Kvinde, 40-59 år)

-  *Bare man ikke siger noget om naturmedicin – alternativ behandling. Bare man siger hvidløg, bliver de blege.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Pres og jag. De er fortravlede. Der tages ikke hensyn til, at jeg er døv og mundaflæser, plus ikke har forstand på ileostomi-problemer, mad og hygiejne - mangler tid.*  
(Mand, 20-39 år)
-  *Følte ikke, at mit privatliv blev respekteret. Nogle gange er god støtte lig med ro og fred.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Jeg fik ingen information, besøget hos lægen var ligesom et samleband, det skulle overstås i en fart.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Uprofessionelt. Der var altid minimum 5 i rummet (studerende), uden jeg havde givet mit samtykke.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Meget ubehageligt at ligge på en 4-sengsstue, når man kaster op hvert femte minut. Måtte bede om at få gjort toilet rent, da en ældre dame havde "gjort" ud over det hele.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Det var ikke rart, at der både var mænd og kvinder på samme stue.*  
(Mand, 80 år eller mere)
-  *Jeg synes, det var utrolig dårligt, at folk der taber deres barn og skal have en udskrabning, skal ligge på samme afdeling, som nybagte forældre. Jeg hørte de små nyfødte græde, og det var bare så hårdt, for det var mit ønske. Så jeg synes, det var meget koldt og hårdt.*  
(Kvinde, 19-39 år)



-  *God afdeling, men det trækker ned, at det første man ser, når man kommer op til afdelingen, er vugger på begge sider af gangen. Det er ikke særlig fedt, når man lige har fået en abort eller er blevet opereret for graviditet udenfor livmoderen.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Jeg er skrækslagen for at få taget blodprøver, og de kunne ikke vente på, at jeg var klar, hvilket resulterede i, at jeg havde ondt i flere dage, hvor de stak.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Lidt malurt skal der i bægeret. Blev indlagt på en mandeafdeling i første omgang.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Ikke tilfreds med, at der står fire praktikanter og skal være med. Men jeg bad om at få dem sendt ud (det var da også ok). Når det er den "ende", kunne de godt spørge på forhånd, så man ikke kommer ind og ser seks mænd stærk stå der.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Da jeg muligvis skulle udskrives blev min seng flyttet ud på gangen pga. pladmangel, det var ubehageligt.*  
(Kvinde, alder uoplyst)
-  *For stor travlhed. Blev anbragt på gangen, ikke ro i 2 minutter. Undersøgelserne foregik på toilettet, fordi der var anbragt patienter i undersøgelsesrummene.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Ingen af lægerne spurgte til mig, om jeg evt. dyrkede sport, mit arbejde, ryger eller ikke-ryger osv. Nogle talte om dårligt kredsløb og andre om gigt, og der blev taget nogle røntgenbilleder, som jeg aldrig fik svar på, fordi man havde travlt!!!*  
(Kvinde, 40-59 år)

## **ANBEFALING 2:**









### **UDDANNELSE OG SUPERVISION AF SUNDHEDSPERSONALET**

Det er muligt at øge sundhedspersonalets kommunikationsfærdigheder gennem uddannelse og træning. Det anbefales, at:








- afdelingen prioriterer kontinuerlig supervision, vejledning, træning og uddannelse af sundhedspersonalets kommunikationsfærdigheder.


### **Mest ros:**

- ✎ Hele vejen igennem fine dialoger med lægerne, der var meget lydhøre.  
(Mand, 40-59 år)*
- ✎ Lægen, der indlagde mig, var utrolig rar, grundig og forstående. Det var rart efter ikke at være blevet taget alvorlig.  
(Kvinde, 60-69 år)*
- ✎ Jeg synes, jeg fik en god og værdig behandling. Min stuepartner, de første tre dage, var drønirriterende og utrolig egoistisk, men det kunne personalet jo ikke gøre for, og de tacklede det fint.  
(Kvinde, 19-39 år)*
- ✎ En utrolig kompetent gruppe. Efter 5 dage var man styrket og klar til at klare sig. De giver god selvtillid og masser af omsorg. Jeg var næsten rørt, da jeg skulle hjem! Tak for hjælpen!  
(Kvinde, 19-39 år)*
- ✎ Enestående må jo være fejlfrit, og det er jo intet. Ros til varme, indlevelse og engagement. Rare omgivelser.  
(Kvinde, 19-39 år)*
- ✎ Sygeplejerskerne var rigtig gode. Lægerne skulle leve sig mere ind i deres arbejde. Jeg har indtryk af, at det er fabriksarbejde.  
(Uoplyst, 19-39 år)*





-  *Man kunne desværre ikke hjælpe mig – jeg fik en god begrundelse for, hvorfor ikke – er altid velkommen igen til yderligere snak.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Søde sygeplejersker, søde læger, hurtig behandling, forstående personale, tid til at snakke om forløbet og fik held og lykke med på vejen af personalet.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Det er et sted, hvor personalet kommer ud, når man kommer, og siger velkommen.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Det er måden personalet er på over for os, altid venlig, aldrig mærker vi, hvor travlt de har. De giver sig tid til os, uanset hvad anledning vi har med dem at gøre. Det gør vi føler os trygge. Får hurtigt bedre humør og energi til at komme på benene igen.*  
(Mand, 80 år eller mere)
-  *Utrolig sød læge, føler han lyttede og forstod. Intet bord imellem os, så afstanden føltes ikke så stor. Personalet var generelt søde og venteværelset hyggeligt.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Fik en god behandling. Det eneste, jeg var utilfreds med, var den narkoselæge, jeg talte med til undersøgelsen. Han var utrolig kortfattet og meget sammenbidt at tale med. Og da det var første gang for mig på et sygehus, var han en dårlig oplevelse. Ellers var det utrolig positivt.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *For deres gode og venlige måde at behandle mig på. Altid et venligt ord når de gik forbi, sådan at jeg følte mig godt behandlet.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Jeg fik fjernet min blindtarm, det var mit 1. ophold på sygehus nogensinde. For mig var det altså en positiv oplevelse, alle læger/sygeplejersker var venlige, forstående og hjælpsomme m.m. Efter denne indlæggelse har jeg ændret mit synspunkt på sygehusvæsenet væsentligt i positiv retning.*  
(Mand, 19-39 år)








- ✎ *Vi følte os meget trygge og blev grundigt informeret. Ekstra ros til pågældende læge, der var meget menneske, empatisk og rigtig god til børn.*  
(Mand, 0-18 år)
- ✎ *Jeg fik en meget fin behandling, og de var dygtige til at forklare og berolige mig, da jeg var bange.*  
(Kvinde, 40-59 år)
- ✎ *Personalet var behjælpelig med det, jeg spurgte om. Ingen sure miner lige meget, hvad der skete. Jeg havde 2 uheld, der gav personalet meget ekstra arbejde, men der var kun smil og humoristiske vitser.*  
(Mand, 40-59 år)
- ✎ *Personalet udstrålede et overskud af varme og glæde, selvom de havde forrygende travlt. Det, synes jeg, er imponerende.*  
(Mand, 19-39 år)
- ✎ *På grund af de to søde damer der tog imod mig. Deres trøsten og heppen hjalp meget ved kikkertundersøgelsen.*  
(Kvinde, 40-59 år)
- ✎ *Svarbrev angående indlæggelsen var personligt og omhyggeligt.*  
(Kvinde, 40-59 år)
- ✎ *Fordi lægen var meget venlig og imødekommende og forstod at forklare, hvad det hele drejede sig om.*  
(Kvinde, 70-79 år)
- ✎ *De 4 stjerner er klart givet til de daglige rutiner, der fungerer, til sygeplejersker, øvrige plejepersonale, der er meget omsorgsfulde og dygtige, samt den både professionelle og venlige behandling. Den sidste stjerne kunne opnås, hvis nogle af lægerne forsøgte at tale samme sprog som de indlagte, og ikke var så bange for, at de skulle miste noget af glansen/status.*  
(Kvinde, 19-39 år)







-  *Det hele startede med en god modtagelse. Personalet som hentede én, var høflige og sagde deres navne. Jeg synes, der var lidt for mange til stede til undersøgelsen: der var to sygeplejersker og tre læger. Det var læger fra et andet land. Men ellers alt ok.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Afdelingen har en venlig og god modtagelse. Jeg fik med det samme at vide, hvad der skulle ske og af hvem. Jeg følte, at jeg blev hørt og set, der blev ikke snakket hen over hovedet på mig.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Jeg var meget imponeret over, at det var lægen selv, der hentede mig i venteværelset. På den måde opstod der et tillidsforhold fra første minut.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Fordi det føltes som om, der er nærmere kontakt mellem patient og personale, end der var i min ungdom som sygeplejerske. Vi skulle holde en vis afstand og ikke komme for nær på.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Hele personalet var omsorgsfuldt og bestod af søde mennesker; selvom de havde meget travlt, følte jeg ikke, at de ikke havde tid til at høre, hvad jeg ville vide.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Jeg har fået en fin behandling med smil og fjas i gode tider, en skulder at græde ved på dårlige dage (for mig). Personalet har aldrig dårlige dage, uanset travlhed er der plads til et smil og en kvik bemærkning.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Det var et pragtfuldt personale. Altid et smil. Glem aldrig smilet. Hvor har vi da også grinet.*  
(Kvinde, 19-39 år)

 Jeg valgte efter et par uheldige episoder kun at spørge lægen, lytte og rette mig efter ham og lukke ørerne for alt andet. Det gør jeg stadig. Jeg er meget tilfreds med den information, der er givet omkring min sygdom. Lægen har hele tiden haft en meget sober og kontant måde at informere om prøveresultater og hjælpe med problemer vedrørende sygdommen. Jeg føler, at vi har et godt og gensidigt tillidsforhold, og jeg har altid kunnet forlade lægen og ambulatoriet med en følelse af forståelse, ro og balance, hvilket er af større betydning for mig, end jeg formår at give udtryk for. Angående sekretærer: De er utroligt hjælpsomme. Jeg opfatter dem som meget professionelle. De har overskud og tid til at snakke og lytte lidt, når jeg kommer. Alt foregår roligt i en varm, god tone. Jeg har oplevet situationer, hvor de gør noget udover deres fagområde. Aldrig har jeg følt mig ladt i stikken, når jeg ringer, de har opfattet ethvert lille råb om hjælp. Jeg fik meget god behandling og information af socialrådgiver. Desværre var der et par vigtige oplysninger, der var forkerte, og jeg undersøgte det selv. Jeg har talt med vedkommende, og det var helt ok for os begge efter samtalen.  
(Kvinde, Uoplyst)









### **Mest ris:**









-  Det var en ung mandlig læge, der virkede arrogant og ikke særlig interesseret i mine forklaringer.  
(Kvinde, 0-18 år)
-  Plejen var god, maden var god. På spisesedlen stod der frisk frugt hver dag, men der var aldrig noget.  
(Uoplyst, 70-79 år)
-  Når man selv ved, hvad man fejler, synes jeg, at lægerne skal lytte til, hvad man siger, i stedet for at begynde at sige, at man fejler noget andet.  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Min datter fik Apydan 300 mg. Jo mere hun trappede op, jo mere hyperaktiv blev hun. Jeg fik at vide, at det ikke kunne passe.  
(Kvinde, 0-18 år)









-  *Følte, at narkoselægen, som jeg talte med inden operationen, ikke troede på mine oplysninger angående dårlig reaktion på visse medikamenter. Dette giver en dårlig oplevelse.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Fordi jeg kun to gange har mødt den samme læge og i forbindelse med min sygdom, fik jeg at vide, at jeg kunne miste stenene eller få medicin og hormonindsprøjtning. Spurgte lægen om, hvad der er bedst, hvortil der blev svaret, det er et valg mellem pest og kolera.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Lægerne svarer kun på det, de bliver spurgt om, hvilket er for lidt, når man ikke ved, hvordan man skal spørge ind på emnet.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Ja anden gang. Første gang var narkoselægen ikke særlig venlig - nedgjorde min angst for lokalbedøvelse.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Selvom jeg ikke er så skarp, hurtig, burde der jo være tid til en patient som mig. Lægen kunne direkte se min behagesyge om at blive hurtigt færdig. Og så grave lidt mere i mine spørgsmål evt.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Det kunne ikke passe, jeg havde ondt, fik jeg at vide. Jeg havde fået lagt drænen ind, og så gjorde det ikke ondt mere.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Jeg fik tydelig information om, hvad der skete, og hvordan jeg skulle forholde mig i dagene efter. Men lægen bør være obs. på, hvor patienten er og signalere tid til spørgsmål.*  
(Kvinde, 40-59 år)









-  *Der skal gøres mere ud af at betragte patienten som en hel person og ikke kun en dagpatient. Specielt synes jeg at mærke berøringsangst hos lægerne, og det skaber utryghed i samtalsituationer. Plejepersonalet har ikke samme distance til personen (patienten) som lægen.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Første læge lyttede mindre godt. Sagde blandt andet til min kommentar om, at jeg var chokeret over at have fået kræft i det andet bryst også og mere fremskreden trods kontrol, "Nå, så du mener ikke, vi har gjort vores arbejde godt nok?"*  
(Kvinde 60-69 år)
-  *Det var en ydmygende oplevelse at komme ind til en uforberedt læge, der først skulle læse journalen, da jeg kom. Vedkommende gad ikke engang kigge op, da min mand og jeg kom ind. Hele scenariet var skræmmende taget i betragtning, at sådan en læge skal afgøre, om jeg er berettiget til pension eller ej.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Lægen, der tilså mig før indlæggelsen, behandlede mig dårligt, ignorerede mine smerter og nærmest hånede mig, fordi jeg overhovedet var kommet.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Nogle er gode til at lytte, andre absolut ikke. Det er meget vigtigt lægerne lytter til patienten. Det er patientens krop - ikke lægens!*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Læge nr. 2 udviste en vis distraktion, og jeg måtte selv påpege væsentlige faktorer, selv om journalen lå foran ham. Fik indtryk af, at han ikke havde læst den, og han var ikke specielt god til at lytte, hvis ikke det jeg sagde passede ind i hans (efter min mening) præfabrikerede diagnose.*  
(Kvinde, 40-59 år)


















-  *Jeg fik ikke forhåndsorientering af den opererende læge trods løfte herom, da vi efter ventetid efterlyste dette hos en sygeplejerske, sagde hun, at det betød ikke noget, da vi alligevel ikke forstod det.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Lægerne er generelt meget kortfattede i samtale, i dialog, virker gammeldags eller formelle.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Dog var der en enkelt nattevagt, som med sin attitude gjorde det lidt svært at bede om hjælp.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Mødte 2 sygeplejersker under indlæggelsen. Den ene sød, den anden en "skrappe-dulle", der ikke lagde skjul på, at hun syntes, jeg var besværlig - troede heller ikke på min vurdering af symptomer (selvom det jo viste sig, at jeg havde ret!).*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Første samtale var god og informativ. Ved anden og udskrivende samtale fik jeg fornemmelsen af, at lægen ikke havde tid - var på vej ud ad døren uden at høre på mig!*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Fik fortalt, at jeg var børnemishandler, ved kun at give min datter 150 ml. mælkeerstatning. Fik en lille depression.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Den ene læge, jeg har mødt, var utrolig arrogant og havde en attitude, der gjorde, at vi ikke turde spørge og tage hans tid.*  
(Uoplyst, Uoplyst)
-  *Jeg kunne blive så længe jeg ville, for de vidste ikke, hvorfor jeg var der, da man opdagede mig.*  
(Uoplyst, Uoplyst)

-  *De fleste af dem sad og læste i journalen, når jeg kom ind. Et par stykker have end ikke tid til at hilse på.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Den ene læge ok. Den anden læge brugte fagudtryk, når jeg spurgte og blev ved med at bruge latin/fagudtryk, så jeg opgav at spørge mere. Sagde at hun havde trænet sig op til at kunne læse mit informationshæfte samtidig med, at hun lyttede.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Bruger megen tid på at læse i journalen, som virker meget fortravlet og use-*  
*riøst.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Jeg har givet 4 stjerner, fordi der mangler en eller anden kommentar eller farvel fra lægen, der opererede. Han gik bare. Han var ellers meget flink og forklarede meget inden operationen, så alt i alt en god oplevelse.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Det er helt uacceptabelt, at en læge kan tillade sig at tale ned til en syg pa-*  
*tient og sige, at jeg ikke fejler noget, men det bare er en influenza. Hvis det*  
*var influenza, ville min egen læge nok ikke have indlagt mig.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Nogle få var kolde, og jeg fik at vide, at jeg var indvandrer fra Grenaa,*  
*hvilket ikke var sjovt, da jeg var syg.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Der var både meget søde og omhyggelige sygeplejersker og mere kolde og*  
*instrumentale/autoritære.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Lægerne var enten meget hurtige og brugte fremmedord eller talte til mig,*  
*som var jeg evnesvag.*  
(Kvinde, 0-18 år)

-  *Det første hold på organkirurgisk så min søn og talte med mig. Lægen dagen efter så ikke min søn eller talte med mig (kun til mig).*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Mange gange var personalet ikke til at snakke med eller få fat på. Ofte negativ stemning/tone. "Hvad vil du?", en dag jeg gik til kontoret med et ærinde.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Første besøg - velforberedt læge og god information. Næste besøg ved anden læge - en ren parodi og fuldstændig spild af tid.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Det virker meget professionelt, men der flyver mange latinske gloser rundt i lokalet, og det er først bagefter, man undrer sig over den manglende oversættelse.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Man er nødt til at slå i bordet for at blive hørt på. Først når lægerne finder bevis via operationen, bliver man taget alvorligt. Det duer ikke.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Minus en læge, der skulle lægge en blokade, han præsenterede sig ikke engang.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Jeg fungerer langsomt som hjemmegående på landet (hjernemæssigt). Når jeg så møder en velforberedt professionel, der er travl, bliver jeg simpelthen tromlet ned og får ikke spurgt, om det jeg ville. Min skyld.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Lægen virkede affejende og en smule arrogant i forhold til mine problemer.*  
(Kvinde, 40-59 år)

-  *Venlige og hjælpsomme sygeplejersker og modtagelse i reception. Jeg har snakket med 3 læger. Én var rigtig god. Én præsenterede sig ikke og svarede knap på spørgsmål. Én virkede som om, det var et pjatproblem, jeg havde og undersøgte knap nok.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *De havde travlt med selv at tale, havde til tider ikke kigget i journalen. Opførte sig som om, patienten ikke havde forstand på noget vedrørende deres egen krop.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Kanon aftenvagter med stor indfølelse og rolige og vedkommende. Fortrivede dagvagter uden tid og ro til at være der. Nattevagt der overhovedet ikke var nogen støtte. Meget videnskabelig.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Lægen, der foretog scanning, var ikke meddelsom. Hendes kantede opførsel koster en stjerne.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Dårlig formidling af resultater af overlægen; positive meddelelser/resultater bør komme først (mere psykologisk sans søges).*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Ja, alle læger undtagen læge NN, som talte til mig og ikke med mig. Han var direkte uforskammet, uopdragen og hensynsløs overfor mig. Uden grund.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Nej, bestemt ikke. Jeg var meget imod udskrivelsen så tidligt, men læge NN skældte mig voldsomt ud, og hånede mig og ødelagde en hel dag for mig (4. dag efter operation).*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Der blev talt ned til en, som til et barn, fra store dele af personalet. Man blev ikke betragtet som en hel person, men som et sygdomstilfælde.*  
(Kvinde, 60-69 år)

-  *Mød patienterne som ligeværdige mennesker. Betragt patienternes spørgsmål som noget, der skal håndteres seriøst, og ikke som noget utroligt forstyrrende i en overheltisk arbejdssituation. De to stjerner gives, fordi der var enkelte personer, der var ok.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Jeg synes, at de skal have noget mere psykologi til, hvordan man taler med patienterne og psykisk støtter dem, i stedet for at bringe dem ud af balance.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Synes, at det er for dårligt, at der ikke kommer nogle for at sige goddag. Der var endda en sygeplejerske på stuen, men sagde ikke noget. Det friske frugt er for kedeligt og ser muggent ud.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Lægerne i modtagelsen troede ikke på, hvad jeg sagde. Den ene læge spurgte både om jeg ikke var gravid eller psykisk ustabil. Da blev jeg sgu sur.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Fordi en af lægerne ikke var god til at informere mig. Mente han havde ret, så pyt med hvad jeg mente (var angående en undersøgelse). Jeg var heldig at få en god forklaring af en sød natsygeplejerske, så var jeg selv klar over, hvad det drejede sig om. OK.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Afsnittet er generelt en meget god afdeling - med en dejlig atmosfære og flinke sygeplejersker. Men desværre er der nogle af dem, som giver én følelsen af, at man er vanskelig og bare i vejen, og det er ikke rart!!! Ret det, så får afsnittet næste gang 5 stjerner.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Jeg fik en god modtagelse, men den måde hvorpå jeg blev tilset af diverse læger haltedede lidt. Jeg fik ikke svar på mange af mine spørgsmål. Plejepersonerne var søde og venlige, men jeg synes, diverse læger var lidt for korte for hovederne.*  
(Kvinde, 19-39 år)

-  *Den ene læge lyttede. Den anden sad, som om han drømte om en sydhavssø.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Lægerne virker for overfladiske. Har indtryk af, at det for dem er noget, der blot skal overstås hurtigt.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Jeg har kun givet 2 stjerner, men måske var jeg uheldig at komme ind til en læge, der taler meget nedværdigende til sine patienter. Og overhovedet ikke vil høre, hvad de har at sige.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Den første gang præsenterede lægen sig ikke engang med navn, men med bemærkningen "Nå, det er dig med en vandbrok".*  
(Mand, 70-79 år)
-  *Den ene læge var velforberedt. Spurgte ind for at få indsigt, udover det der stod i journalen. Gav kompetent, venlig og personlig behandling. Den anden gav upersonlig overfladisk og uforberedt behandling (det var en ekspeditionssag).*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Første hold læger og sygeplejersker, fantastiske og hjælpsomme. Men det sidste hold var grusomt, ingen præsentation, vidste ikke hvem der var læge eller sygeplejerske, ingen oplysning eller personlig hjælp.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Ved forundersøgelsen virkede lægen ikke nærværende, men snarere forvirret og talte med sig selv.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Jeg forstod ikke, hvad kirurgen fortalte - havde ikke forudsætningerne (kirurgen talte temmelig indforstået).*  
(Kvinde, 19-39 år)


### **ANBEFALING 3:**

#### **OMSORG I RELATIONEN MED PATIENTEN**


Sundhedspersonalets omsorg er en forudsætning for, at de mellemmenneskelige relationer kommer til udtryk i behandlingen og plejen. Det anbefales, at:

- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten.
- sundhedspersonalet lytter og spørger til patientens opfattelse af egen sygdomssituation med det formål "at kende patienten" og forstå betydningen af sygdommen for patientens liv.
- sundhedspersonalet giver patienten mulighed for spontant at udtrykke tanker og følelser i den daglige kontakt til sundhedspersonalet.


#### **Mest ros:**

 *På trods af, at jeg snart dør af min kræft, har behandlingen jeg har fået været god.*


(Mand, 40-59 år)

 *Er generelt meget tilfreds med behandlingen. Dog kunne valget af stue gøres bedre. Bedre mix på stuerne er at foretrække, ment på den måde, at man burde, med større omhu, vælge, hvor de enkelte patienter rent stuemæssigt passer bedst.*









(Mand, 19-39 år)

 *Sygdommen er et tilbagevendende problem for mig, og der blev lyttet til mine erfaringer.*


(Kvinde, 19-39 år)

 *Læger der ikke frygter egen uvidenhed og dermed er villige til at undersøge diverse muligheder – giver ikke bare op.*


(Uoplyst, 40-59 år)

-  *Vi fik alt, hvad vi havde brug for, både imens vi var der og bagefter. Super god behandling.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Professionel, menneskelig, varm, individuel, hensynsfuld og veltilrettelagt pleje, så hyggeligt og hjemligt som muligt.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Jeg oplever afdelingen som yderst professionel, og at man som patient får en uovertruffen behandling af ens fysiske tilstand og psykiske velvære. Det er et meget beundringsværdigt og enestående arbejde, de ansatte udfører. TUSIND TAK TIL PERSONALET.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Det menneskelige aspekt var i højsæde fra alle medarbejdere. Man følte sig ikke som patient/et nummer i rækken, men som menneske med følelser.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Jeg var frisk fysisk - men medtaget følelsesmæssigt. Dejligt, at afdelingens personale ville tale og høre på mine oplevelser.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Jeg følte mig på intet tidspunkt som bare et nummer i systemet. Både læger og resten af personalet var interesseret i at hjælpe lige præcis mig. I en sådan atmosfære kommer man sig meget hurtigere, og det virker også efter, man er kommet hjem.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Er imponeret over det overskud personalet havde, selv når der var drøn-travlt, blev man ikke hastet eller glemt.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Der herskede en god ånd på afdelingen. Ro og sikkerhed, så man følte sig i gode hænder. Tilpas tid til at være sig selv, ingen "pylren" (godt), men der var nogen, hvis man havde brug for det. Godt.*  
(Mand, 40-59 år)




 Havde en kanon skøn social- og sundhedsassistent på stuen, der kom mig til undsætning flere gange, når andet var kikset. Personalet, specielt aftenvagter, var ikke opsøgende og på flere forespørgsler fra mig, undlod de at hjælpe. Jeg tror/håber, det skyldtes travlhed frem for ligegyldighed!!! Rolid atmosfære.


(Kvinde, 19-39 år)

 Fordi I alle har været så flinke, rare, dygtige, venlige, kompetente, renlige, soignerede, lydhøre, forstående, fantastiske repræsentanter for jeres dejlige afdeling. Dette sted har gennem mange år været mit hjem nr. 2. Nu er jeg rask, og derfor tak til jer alle. Trofast daglig indsats fra jer alle har gjort mig helbredt. Dette er virkelig en helt ny fornemmelse. Kærlig hilsen og tak til jer alle, og alt muligt godt ønskes for jer alle!


(Mand, 80 år eller mere)

 Jeg mener, at vi som patienter altid bliver behandlet utroligt godt. En af de bedste ting er den tid, de har til at snakke med os, når vi har problemer. Det er guld værd.


(Mand, 40-59 år)

 Det var vigtigt for min mand med støtte fra personalet. Da det var en stor operation.








(Mand, 60-69 år)









 Det var et meget roligt sted med dygtigt plejepersonale, som altid var der for en. Alle opmærksomme, gode til at aflæse, hvordan jeg havde det. Hvis der var spørgsmål, de ikke kunne besvare, kom der lynhurtigt én, der kunne. Hvis man kan sige, at et hospitalsophold, hvor jeg fik at vide, at jeg havde en tumor, kan være en stor positiv oplevelse, så var det det, jeg følte.


(Kvinde, 40-59 år)

 Det virker som om alle ved, hvad de skal, og hvad de gør. De formår at gøre mig helt rolig, når jeg er allermest angst. De har empati, er omsorgsfulde, oplysende, rolige og serviceminded. Det virker, som alle har styr på, hvad de laver. Jeg kan kun give afdelingen mine bedste anbefalinger.


(Kvinde, 19-39 år)

-  *Der var service, man blev budt velkommen. Fik at vide, hvor man skulle hen, og at der var lidt forsinkelse. Fik vist, hvor der var vand og saftvand. Masser af blade til at fordrive tiden med, ikke kun brochurer om sygdom.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Personalet var meget servicerende, gav god oplysning og viste stor omsorg.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Behandlingen var god, både da jeg kom og forlod afdelingen. Personalet var flinke både overfor mig og kæreste. Havde det rigtig godt, da jeg tog derfra, blot lidt træthed, hvilket er hårdt lige at stå op, gå i opholdsstuen og tage hjem. Godt, at der er blevet lavet en separat stue, da patienter der skal opereres ikke skal sidde sammen med patienter, der er blevet opereret.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Jeg synes, man har følelsen af at være i centrum, selvom der er mange patienter. Det er utrolig vigtigt, når man er nervøs og har brug for omsorg.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Jeg oplevede en fantastisk effektivitet på Dagkirurgisk Afsnit. Alle fik den samme omsorg og den samme information. Der var tid til den enkelte. Gid ethvert sygehus og afdeling havde den samme ånd.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Er vildt imponeret, en flot modtagelse af min datter, en kærlig omsorg fra alle. Lyttede til, hvad vi havde at sige, så fem gange ros til alle på denne afdeling.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Det, at man bliver kontaktet næste morgen for at høre, hvordan det går, er lige til UG. Man føler sig værdsat.*  
(Kvinde, 40-59 år)


-  *Personalet er imødekommende, lyttende og virker meget kompetente. De har besvaret og uddybet evt. spørgsmål og skabt klarhed omkring sygdommen, medicin og evt. bivirkninger. Sygdommen blev lettere at håndtere efter samtale og informationer fra afdelingen.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Udover behandlingen af min sygdom fik jeg god behandling af plejepersonalet - det er vigtigt, fordi det er så svært at være patient!*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Den sygeplejerske, som passede mig, lyttede og fortalte mig om sygdommen, så jeg følte mig i virkelig trygge hænder.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Blev taget pænt imod med det samme, jeg kom ind på afdelingen. Sygeplejersken havde god tid til at snakke.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *En sygeplejerske tog sig af os indtil vagtskifte. Egen stue. Tilpas mængde omsorg og samtidig tilbageholdenhed. God oplevelse.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Lægen og sygeplejersken var meget søde og rare. De var rigtig forstående, og det hjalp mig meget igennem det.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *På grund af, at jeg var indlagt i alt 11 dage, kom jeg jo i kontakt med flere læger, og alle var meget omhyggelige og venlige, jeg har kun godt at sige om alle.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Blev dårlig på afdelingen efter operationen. Personalet var der straks. Havde tid til at støtte og besvare spørgsmål lige til jeg forlod afdelingen. Rigtig godt!*  
(Kvinde, 40-59 år)

 *Jeg var meget nervøs, og alle gav sig god tid og forklarede alt meget grundigt.*


*(Kvinde, 19-39 år)*

 *Min oplevelse i forbindelse med min indlæggelse var, at det er en særdeles velfungerende afdeling. Plejepersonalet var søde, rare og gode til at hjælpe. Jeg fik den pleje og omsorg, som jeg havde brug for. Under indlæggelsen var jeg kun i kontakt med den læge, som opererede mig, hvilket var meget godt.*


*(Kvinde, 40-59 år)*

 *Sødt, glad og forstående personale. Meget god modtagelse - snakker, opvartning med hensyn til væske og mad - smertestillende medicin med det samme efter kald på personale. Afslappende og dejlig atmosfære. Dejligt afsnit at være på.*


*(Kvinde, 40-59 år)*

 *Jeg følte mig meget tryk der, uden at blive omklamret. Når man ringede efter hjælp, var de der med det samme, havde tid til at hjælpe mig med personlig pleje, og kom af sig selv og spurgte om alt var i orden, jeg kan kun give ros.*









*(Kvinde, 60-69 år)*








 *Absolut søde og kompetente læger, forsøger at gøre en tryk med fakta. Hjertevarme.*


*(Kvinde, 40-59 år)*

 *Ganske kort: Fordi jeg igennem de sidste 4 år har været meget igennem mht. graviditeter og voldsomme blødninger, aborter, udskrabninger m.v. Og har altid fået en god og kærlig pleje på afdelingen. Især NN har jeg været helt specielt glad for. Det må hun gerne vide, men alt i alt er jeg bare super tilfreds.*


*(Kvinde, 40-59 år)*


-  *Jeg blev sendt hjem første gang, da jeg havde et lille sår lige der, hvor der skulle skæres. Jeg bad om at få det lavet alligevel. Det blev afvist. Godt med konsekvens, og at der passes godt på. Flot.*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Ja, det ligner jo et glansbillede, men det er faktisk min reelle oplevelse af forløbet. Jeg havde frygtet lange ventetider, stress og jag, men jeg mødte travlhed, professionalisme, omsorg og nærvær. Håber, at personalet får mine og andre patienters positive tilbagemeldinger.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Jeg fik en fin information om, hvad der skulle ske. Personalet var gode til at lytte, viste stor interesse, fin behandling, kort ventetid.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Jeg var meget positivt overrasket over den gode og kompetente behandling, jeg fik. Jeg havde en helt klar følelse af, at personalet var der for mig. Jeg havde følelsen af, at jeg var noget helt specielt - rigtig i centrum, både i forhold til lægen og plejepersonalet.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *God med pil op. Jeres pleje og service er bare skide god (undskyld sproget). De personer, som var der, kom mange gange og spurgte, om alt var i orden, eller om jeg manglede noget. Et minus, bliv hurtigere til at informere svar.*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Jeg fik en god pleje, der var et par stykker, der rigtig gav sig tid til at lytte til en, som gjorde, man følte sig bedre tilpas.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Ja bestemt, tog sig den tid, der var nødvendig, de var behagelige, tålmodige og tog hensyn til frygt for nåle og så videre.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Venlighed. Personligt engagement. Opmærksomhed. Interesse for arbejdet - job. Ingen "fabriksoplevelse".*  
(Mand, 60-69 år)


-  *Måske har jeg bare været "heldig"? I al fald har jeg kun ros! Både i forhold til information, behandling og mine forespørgsler. VIGTIGST: De tog min angst for undersøgelsen alvorligt og handlede med beroligende medicin, smertestillende plus snak.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Jeg synes virkelig, vi blev forkælet i alle retninger. Sygeplejersker var altid parat med at hjælpe os, når vi havde brug for det, og de var altid søde og venlige. Ligesom jeg synes, maden var virkelig god.*  
(Mand, 70-79 år)
-  *Første indlæggelse reddede mit liv. Anden gang fulgte de op på hele min sygdom. De har været helt fantastiske til at behandle, passe på mig og pleje mig. Reservelæge NN og hendes stab fik liv i mig.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Fordi de læger og plejepersonale jeg mødte, har været meget menneskelige og medfølelse under undersøgelsen og behandlingen. Det var enestående.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Jeg føler, at det personale jeg har haft med at gøre, næsten kun har haft mig at skulle tage sig af, og det er utroligt rart, når man godt ved, at de har mange andre.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *God tid til mig som patient, smilende og lyttende personale, gode lyse og renlige omgivelser, følte at jeg fik en "kongebehandling".*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Mit indtryk af afsnittet har været godt. Afdelingspersonalet var omsorgsfuldt, venligt og professionelt. Jeg er meget taknemmelig til operationspersonalet og ikke mindst til operatøroverlæge NN for deres dygtighed og grundige forklaring af hele operationsforløbet. Man følte sig tryk i deres hænder. Den eneste kritik er, at der blev skåret ned på genoptræning.*  
(Kvinde, 60-69år)


 *Afdelingens personale var helt fantastisk. Jeg fik sådan en god pleje. Jeg følte aldrig, at det var besværligt, når jeg ringede. Altid fik man et smil, og al den hjælp man havde behov for. Det var helt fantastisk, for personalet har jo meget at gøre.*  
(Kvinde, 40-59 år)


### **Mest ris:**








 *Jeg kom ind på en stue, hvor der også lå en mor med en nyfødt. Hun havde det meget hårdt og græd tit, fordi hendes barn skreg meget. Jeg følte tit, at jeg lige måtte gå ud på gangen for at give hende fred... Det var selvfølgelig lidt træls for mig, eftersom jeg også trængte til hvile.*  
(Kvinde, 0-18 år)

 *Til det jeg ved om stråler, synes jeg, det gik godt, men nogle af sygeplejerskerne dækkede mit raske bryst til, mens andre undlod det. Håber ikke at det betød noget. Hele afdelingen utroligt søde og venlige.*  
(Kvinde, 70-79 år)








 *Ingen spørgsmål første gang, om man kan klare operationen ambulant, bare en selvfølge. Anden gang stor omsorg hos lægen, om man ønsker ambulant eller indlæggelse. Stor forskel på de enkelte lægers omsorg og interesse.*  
(Kvinde, 40-59 år)









 *Lyt til, hvordan patienten oplever bivirkninger ved medicin.*  
(Mand, 40-59 år)









 *Det har været meget forskelligt, om lægen lyttede. Jeg oplevede en læge, der totalt mistede interessen for mig, da jeg ikke ønskede at deltage i forsøg med medicin.*  
(Kvinde, 60-69 år)








-  *Jeg føler, fanden blev malet på væggen. At min astma, som jeg ser som et symptom og så tror på, kan fjernes igen, den prøvede afdelingen at gøre mur- og nagelfast på mig. Sikkert i professionel interesse, men temmelig snæversynet, synes jeg.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Men det er utilfredsstillende at være patient i weekenden, da der ikke er læger, og de ikke har mere end 5 sekunder til hver patient. Det er utilfredsstillende.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Megen fokus på sygdommen/symptomerne, men ikke så meget på "mig" - mennesket, hvordan jeg lever med sygdommen, hvad der gør den værre....*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Dog virkede smertestillende i ryggen ikke, og det tog for lang tid at overbevise om dette.*  
(Mand, 20-39 år)
-  *Operationen blev rykket frem ca. 3 uger ved telefonopringning. Jeg har derfor ikke fået oplysninger nok inden måske? Og jeg blev glemt flere gange, blandt andet aftenen før operationen, ergo ingen sovemedicin. Det var min første operation, jeg havde aldrig prøvet det før.*  
(Mand, 70-79 år)
-  *Jeg var meget overladt til mig selv og skulle hele tiden være aktiv og opsøgende for at få hjælp og komme i gang med min behandling inden operationen.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Personalet kom meget få gange uopfordret. Det kunne jeg godt have brugt noget mere.*  
(Kvinde, 19-39 år)





-  *Mange læger mangler i stor grad menneskelig forståelse - de ser kun på ens sygdom, ikke på mennesket. De burde se på mig som menneske.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Når man bliver bedt om at rulle ærmet op, så lægen kan se på arret, bliver man forvirret og usikker. Mit ar sidder på bagdelen.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Afsat 15 minutter til snakken. Lægerne snakker uden om, når man fortæller om smerte som følge af operationen, og man er overladt helt til sig selv med smerterne.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Der blev sprøjtet for meget væske ind i mit ar, og den anden gang var det en dame, som mente arret var for rødt, så hun besluttede at give det laserbehandling. Det er nu 1 ½ måned siden – og det har aldrig været så grimt som nu!!! Jeg fik laser i så stort et område, at jeg nu har et ar, der er dobbelt så stort, som det jeg kom med. Mangler mere personlig interesse for den enkelte patient.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Min opfattelse er, at personalet er meget stresset, de vil gerne sætte sig ind i tingene, men overkommer det ikke. Det er ikke godt for den enkelte patient.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Jeg bryder mig ikke om "banegårdsteknikken". Man sidder i rækker og venter, ligger i rækker - opvågningen var i samme store hal som venteværelset. Det føltes som samlebandsarbejde, og det var svært at hvile ved opvågning i al den larm.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *På afdelingen fik jeg ingen støtte. Der var ingen som tog sig af én. Man blev overset.*  
(Kvinde, 40-59 år)

-  *Der gik stafylokokker i operationssåret. Såret blev spaltet på en 6-sengsstue. Betændelsen stod ud over det hele. Svineri.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *På grund af alder og diagnoser bliver man nedprioriteret.*  
(Mand, 70-79 år)
-  *For mange på stuen/blandede børn med forskellige smitsomme sygdomme. Dårlig hygiejne.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Der var utrolig forskel på sygeplejerskernes menneskelige venlighed og kompetence.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Følte mig meget set ned på (tidligere indlagt for alkoholmisbrug). Fik ingenting tilbudt at spise. Jeg har tidligere været meget tilfreds.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Nogle forhold var gode. Manglede to meget vigtige ting for mig. At lægen kom og gav information om indgrebet, han havde foretaget. Jeg blev ikke mødt med den omsorg og forståelse, jeg havde brug for. Især af en af plejepersonalet, da jeg var dårlig efter narkosen.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Inden jeg fik min diagnose sagde en læge, at jeg måske bildte mig ind, at jeg havde smerter.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Har store problemer med akillessenen. Lægen kiggede på min fod, sagde at han ikke vidste, hvad det var og orienterede mig om, at nogle mennesker skulle leve et helt liv med smerter.*  
(Kvinde, 40-59 år)


-  *Kom ind med voldsomme smerter "kørt af Falck", måtte vente 2-3 timer uden der var meget kontakt til personale - utilfredsstillende.*  
(Mand, 80 år eller mere)
-  *Glemte til operation 2 gange. Glemte til aftensmad.*  
(Mand, 80 år eller mere)
-  *Glemte jeg lå bag en skærm på gangen.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Enkelte sygeplejersker var meget sure og ikke særlige medgørlige og uden sans for menneskers psykiske og fysiske tilstand.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Meget sure sygeplejersker. De glemte flere gange min medicin, hvis jeg ikke selv spurgte. Jeg var udsat for, at en gammel dame var faldet om natten, hun kaldte ca. 15 min. Jeg henvendte mig i kaffestuen. Hvis en dårlig patient ringende, kunne der gå op til 10-15 min. uden reaktion. Meget dårlig afdeling.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Jeg oplevede ofte, at mange af dem, specielt på akut modtagelsesafdeling, sad og læste og bladrede i journalen, samtidig med at de stillede spørgsmål. Jeg var helt klart en "sygdom", som lå i en seng - ikke et menneske med en sygdom, som jeg var nervøs for.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Nogen var ikke helt klar over, hvor dårligt jeg var gående og virkede lidt irriterede.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)
-  *Jeg lå på enestue og følte lidt, jeg blev "glemt".*  
(Kvinde, 19-39 år)

-  *Vi andre skulle være meget renlige inden indgrebet, da dette kunne være farligt, sagde sygeplejersken. Men da de skulle fjerne slanger osv., var der ingen renlighed. Havde lige fjernet en Wc-stol og ingen vasken hænder, ingen handsker på. Men stod og trykkede bandage ned med snavsede hænder, inden det blev lagt på.  
(Mand, 40-59 år)*
-  *Da vandet efter operation var nogenlunde normalt, blev kateteret taget ud, men dagen efter måtte jeg have det sat op igen. Der var tre, der først stod og brokkede med det, før en plejer klarede det uden problem. Det kan man vist kalde tortur.  
(Mand, 80 år eller mere)*
-  *- Utroligt dårlige fysiske forhold på afdelingen. Masse larm, også om natten (personalet larmer med skabe, døre og lignende).  
- Dårlig omsorg for patienter, eksempelvis tabte jeg 4 kg, uden at nogen tog notits af det - jeg er i forvejen meget tynd.  
(Kvinde, 40-59 år)*
-  *Viste for lidt interesse i mine forslag angående min sygdom.  
(Mand, 40-59 år)*
-  *Kom desværre ind ved vagtskifte og følte mig lidt til besvær.  
(Kvinde, 19-39 år)*
-  *Den aften, jeg blev opereret, havde jeg brug for hjælp til at ligge godt. Den fik jeg ikke.  
(Kvinde, 80 år eller mere)*
-  *Nattevagten vaskede ikke sine hænder inden han satte drop i, ej heller når han var færdig med drop.  
(Mand, 40-59 år)*

 Jeg oplevede, at der var meget stor forskel på, hvor dygtigt jeg synes personalet var. De fleste sygeplejersker virkede dygtige - med en enkelt undtagelse. En sygeplejerske, som jeg aldrig havde mødt før, foreslog mig med det samme, hun mødte på arbejde, at jeg tog hjem. Jeg indvendte, at jeg jo både lå med kateder og blokade i ryggen. Til det var svaret, at det kunne de jo blot tage ud. Jeg følte, at jeg havde takket nej til at komme hjem og dermed udsat hende for mere arbejde. Desuden måtte jeg bede en af assistenterne (måske en elev) om at lukke døren til toilettet, når hun skulle hjælpe mig derud. Det var i sig selv nedværdigende nok at skulle have hjælp til toiletbesøg, og det gjorde det bestemt ikke bedre, at hun lod døren stå. Og det var ikke kun, når hun hjalp mig, at hun ikke lukkede døren. En morgen glemte personalet at give hele stuen morgenmad. Vi var nogle meget tålmodige patienter og undlod at ringe med klokken. Heldigvis var en af de andre patienter oppegående, så hun hentede morgenmad til os andre klokken halv ni. Da havde vi været vågne siden klokken seks. Maden på sygehuset er et helt kapitel for sig. Jeg har gennem de sidste 20 år været indlagt på 6 forskellige hospitaler i Jylland. Og aldrig har maden været så kedelig, som på dette sygehus. Man skulle virkelig være sulten, for bare at kunne få lidt mad ned. (Uoplyst, Uoplyst)

 Jeg er klar over, at jeg var indlagt i en sommerferieperiode, og at der var meget travlt. Men det undskylder ikke, hvad jeg oplevede. Under indlæggelsen havde jeg to perioder af nogle dages varighed, hvor jeg havde så stærke smerter, at jeg stort set ikke kunne bevæge mig. Jeg havde hyppige diarréer og 40 i feber. Disse ting tilsammen gjorde mig fuldstændig hjælpeløs. Jeg oplevede bl.a., at der blev sat drikke frem, som jeg dog ikke kunne nå, fordi jeg ikke kunne bevæge mig. Trods flere henvendelser til personalet herom, gjorde de ikke noget ved situationen, og jeg opgav at drikke. Efter et døgn, hvor jeg ikke fik væske og lå fladt på ryggen, måtte jeg selv bede om en spenkomadrass og IV- væske. Der gik to døgn med feber, før der var nogen, der spurgte, om jeg havde brug for at blive vasket. Det er muligt, I spørger: "Hvorfor bad patienten ikke om disse ting før?" men jeg var ikke i stand til det. Som følge af sygdommen måtte jeg meget ofte på toilettet på bækkenstol. Jeg oplevede, at der gik så lang tid, inden der kom nogen, at det var lige ved at gå galt flere gange. Når der så kom nogen, følte jeg, de udstrålede, at det var til stort besvær. Jeg oplevede flere gange fejlmedici

nering, og adskillige gange blev der udleveret medicin, hvor der manglede noget, der skulle have været der. Dette var blot de værste eksempler.  
(Kvinde, 19-39 år)


 *Vedr. udskrivning: Da jeg ved brokoperationen ophober bedøvelse i hånden, indlægges jeg natten over. Mødet med den udskrivende læge blev en rystende oplevelse. To hvidkitlede følger lægen. Lægen kommer ind på stuen og spørger den ene journalbærende, hvem den næste er. Mit navn læses op, og jeg rækker hånden frem, og vi hilser. Efter en tøven spørger jeg så lægen om hans navn. Han siger det og drejer sig, så jeg kan læse navneskiltet. Lægen vil så gerne se min brok, og jeg viser den. Lægen mener, det ser fint ud, men beder om udskiftning af plaster, inden jeg tager hjem. Han siger farvel og vil fortsætte til næste patient. Måbende må jeg fortælle grunden til min overnatning og fremviser min hånd og håndled, jeg selv er noget bekymret for. Der er ikke megen trøst at hente, blot at jeg kan kontakte egen læge, hvis jeg synes. Da jeg tydeligt giver hånden til farvel, drejer han sig mod den journalbærende og vil videre. Heldigvis havde den sidste hvidkitlede unge pige situationsfornemmelse og gav mig smilende hånden til farvel. Jeg skyndte mig ud og hjem, og alle havde glemt alt om skift af plaster. Jeg kan stærkt gå ind for, at man af hensyn til smittefaren ikke giver hånd på et hospital, men så bør det fortælles. Alt det øvrige myldrende personale var venligt, behageligt og virkede professionelt.*  
(Mand, 40-59 år)


#### **ANBEFALING 4: PATIENTENS OPFATTELSE AF INFORMATIONEN**


Dialogen mellem patienten og sundhedspersonalet bør tage udgangspunkt i, at patienter har forskellig forudsætning for og ønsker til dialogen. Det anbefales, at:


- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient.
- sundhedspersonalet sikrer, at patienten har forstået den givne information.
- sundhedspersonalet supplerer den mundtlige information med relevant skriftlig information.


#### **Mest ros:**









 *Jeg fik en god information og havde den samme læge hver dag, mens jeg var indlagt.*  
(Kvinde, 60-69 år)

 *God idé, det med at give e-mail adresse, så man kan spørge.*  
(Kvinde, 19-39 år)








 *Sødt og fagligt dygtigt personale. Kunne kontakte overlæge NN pr. e-mail, når jeg havde spørgsmål, hvilket var meget betryggende (da han endnu var ansat på sygehuset).*  
(Kvinde, 19-39 år)








 *De undersøgelser vores søn gennemgik, blev altid forklaret for os, og man var venlig til at besvare vores spørgsmål.*  
(Mand, 0-18 år)






 *Sygeplejersken informerede mig så flot (jeg er selv sygeplejerske).*  
(Kvinde, 60-69 år)

-  *Alle personalegrupper var søde og omsorgsfulde, ikke mindst kontaktsygeplejersken; det betød utroligt meget, at hun tog sig den tid, der skulle til for at forklare om sygdommen, operationen osv. Ligeledes hendes humoristiske facon var til stor opmuntring og støtte.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Behandlingen var god og alle informationer om sygdommen, operation og efterbehandlingen gik efter bogen.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Lægerne gav sig god tid til at forklare mig om sygdommen og helbredelsesmuligheder.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Personalet omkring mig var rigtig søde og velinformerede, hvilket var med til at skabe tryghed. Kunne mærke, at de ville én det bedste. Rigtig god forplejning. Følte de kendte én på forhånd. Operation gav også en tryghed. Kunne mærke at personalet havde styr på det. Blev hele tiden informeret om, hvad der skete, og hvad der var i vejen.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Jeg følte mig godt informeret og tryk ved den behandling og operation, jeg skulle have foretaget. På selve dagen følte jeg mig i rigtig gode hænder - fagligt som menneskeligt.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Ja, men jeg var lidt træt og ville bare gerne hjem efter narkosen. Fik oplysninger bedre beskrevet dagen efter telefonisk.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Folderen var meget god at have derhjemme. Den var en slags tryghed.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Ja, men man er jo ikke helt ved sine fulde fem, så opringningen dagen efter er et rigtig godt tiltag.*  
(Kvinde, 19-39 år)








-  *Vi er altid velmodtaget og kender efterhånden mange på afdelingen. Vi føler os altid velkomne. Har vi efterfølgende spørgsmål, har vi altid været velkomne til at ringe.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Stjernerne er givet til lægen, som gav sig tid til at gennemgå tingene med mig og samtidig forklare dem, så almindelige mennesker kan forstå det. Jeg kan kun udtale mig om ambulatoriet for det enkelte besøg. Den sene besvarelse skyldes ferie.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Jeg blev godt modtaget af såvel sygeplejerske som læge. Under undersøgelsen var lægen informerende hele vejen igennem. Jeg fik en rigtig god information om min videre indlæggelse på dagkirurgisk. En meget positiv oplevelse på ambulatoriet.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Fik en grundig orientering om, hvad der skulle ske og ikke mindst om de risici, der er ved narkose, indgreb m.v. (måske for grundig! Det giver jo næring til fantasien/angsten).*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Vidste, hvad de gjorde ved mig, og hvad de lavede under min bedøvelse. Lægen var god til at forklare mig det efter operationen, om hvad de havde fundet.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Og her er det skriftlige materiale særlig godt, fordi man hører ikke så godt eller glemmer nemt på grund af lidt pressede situationer.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Alt har været meget informativt og et hurtigt forløb. Det er da fantastisk. Stor ros til alle! Super med skriftlig information på dansk med hjem, så man lige kan vende tilbage til det ved tvivl.*  
(Kvinde, 40-59 år)

-  *Jeg har givet det antal, for min eneste kritik er den korte og hektiske telefon-tid, I har. Det er svært at komme igennem, når man er i job og skal passe ind.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Et velfungerende sygehus/personale. Kunne kontakte pr e-mail til læge NN, når jeg havde spørgsmål. Dette var meget betryggende.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Den mest optimale information kom fra sygeplejerskerne. Lægerne havde tendens til at undlade information om behandling og bivirkning indtil sidste sekund.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Ringede til min kontaktsygeplejerske dagen efter og fik en meget fin betje-ning, som jeg var meget glad for.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Læger og plejepersonale er meget venlige og giver en dybdegående forkla-ring på alle spørgsmål, jeg stillede. Helt perfekt.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Det er en fantastisk god afdeling. Altid smilende personale trods travlhed. Tid til en snak/spørgsmål. Jeg har været en del indlagt, og det er altid me-get positivt. Lægerne er også meget, meget gode - de har altid tid til spørgsmål.*  
*Karakter: 13 med pil op.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Det har altid været muligt at komme i telefonkontakt med en meget velkvali-ficeret sygeplejerske. Fordi jeg af flere årsager har måttet aflyse tider, men har i stedet haft mulighed for telefonkonsultation.*  
(Kvinde, 19-39 år)

-  *Jeg kan til hver en tid ringe og tale med lægen, når min sygdom blusser op. Hvad den gør ca. 3 måneder efter medicinsk behandling. Er han der ikke, ringer han tilbage til mig - det er fint.  
(Kvinde, alder uoplyst)*
-  *Den samme læge hver gang og hurtig svar på prøverne sendt hjem er meget beroligende.  
(Kvinde, 70-79 år)*
-  *Jeg fik en grundig forklaring af både sygeplejerske og anæstesi-lægen. Og jeg var meget glad for telefonopringningen dagen efter af en sød sygeplejerske, som jeg havde et par spørgsmål til og fik svar på det.  
(Kvinde, 60-69 år)*
-  *Ja, jeg har helt og til fulde fået fuld information om helbredelse, behandling og bivirkninger.  
(Mand, 40-59 år)*
-  *Både første gang og anden gang jeg var til undersøgelse, fik jeg en saglig og venlig orientering om det forestående. Fik noget godt materiale med hjem, hvor jeg kunne læse om de forskellige muligheder, der var vedrørende brystrekonstruktion. Efter første samtale og undersøgelse på afdelingen kunne jeg slet ikke tage stilling til en brystrekonstruktion. Det var ikke, fordi jeg ikke fik nok information, det var meget overvældende. Hvis man inden samtalen havde fået tilsendt noget skriftligt materiale vedrørende brystrekonstruktion (hvilke forskellige muligheder der er), tror jeg, at man ville være bedre forberedt til denne samtale. Jeg havde som altid skrevet en del spørgsmål op, og dem fik jeg svar på. Jeg blev kontaktet af en sygeplejerske fra Aalborg, som havde fået foretaget samme operation. Efter at have talt med hende, blev jeg afklaret omkring operationen. Jeg fik svar på alle de spørgsmål, som jeg havde skrevet op. Vi er begge over 50! Med hensyn til oplysninger omkring Patientforeningen måtte jeg selv søge efter telefonnummer og adresse, så der fik jeg ikke megen hjælp. Det er ikke fordi, jeg ikke selv kan finde disse oplysninger på Internettet, men lidt hjælp i form af en brochure havde været rart. Ved den anden samtale, jeg havde på afdelingen, var jeg helt afklaret med hensyn til operationen.*

*Jeg fik en saglig og venlig behandling. Det var min svigerdatter, der selv er sygeplejerske, der satte mig i forbindelse med ovennævnte sygeplejerske!!*  
(Kvinde, 60-69 år)

**Mest ris:**

-  *Kun ved forsøgsdeltagelse kan man ringe til afdelingen. Ellers er det ikke muligt at ringe til at afdelingen ved akut opblussen af sygdommen. Rigtig dårligt.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Kunne godt have brugt flere informationer efter tarmoperation. Eksempelvis om, hvordan man får trænet mavemuskler op igen. For eksempel lave en procedurefolder efter udskrivelse til eget hjem.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Savner yderlig kommentar om bivirkninger ved eventuel operation, men det gik så hurtigt, så jeg først kom i tanke om det hjemme.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Ja, men manglede grundigere information om forløbet 3 måneder frem, da sygdommen (leddegigt) blev konstateret ved dette besøg, og næste besøg først er efter 3 måneder.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Lægen ville have, at jeg skulle tage mit insulin i maven, men de glemte at sige, hvor meget dosisen skulle reduceres, samt at jeg skulle stikke mig med nåle, der var kortere. Alt dette medførte blødninger, samt meget lavt blodsukker. Jeg vil godt påpege, at jeres sygeplejersker skal være forsigtige med at stille diagnoser, før man har reelle facts. Med det mener jeg, at jeg har oplevet, at i forbindelse med min sukkersyge, sygeplejersken sagde til mig, at det kunne være følgesygdomme, da jeg havde en stikken i armen og ben, samt svimmelhed. Dette viste sig ved nærmere undersøgelse samt alverdens prøver, at det skyldtes en kombination af stress og nerver og IKKE sukkersygen. Sygeplejerskens diagnose var blot med til at forværre tingene. Et*

*godt råd vil derfor være, at man er lidt mere forsigtig med sådan en alvorlig diagnose, før man har rene facts, da det værste mæreridt hos en sukkersygepatient er alle skrækscenerne med følgesygdomme.*

*(Mand, 19-39 år)*

- ✎ Min søn skulle have fjernet en cyste i underlæben i munden. Ingen havde fortalt os, hvor omfattende det var. Faktisk havde de sagt, at han bare kunne komme i skole bagefter. Bivirkninger som en grim læbe havde ingen nævnt. Han var sygemeldt i mange dage.*

*(Mand, 0-18 år)*

- ✎ Jeg finder det dybt foruroligende, at flere læger åbenbart ikke kan blive enige om, hvad man har ekspertise til, og derfor udfører et andet indgreb, end patienten er informeret om.*

*(Mand, 19-39 år)*

- ✎ Særlig dygtige sygeplejersker og hjælpere. Meget skuffet over lægen - ingen information - talte "hen over hovedet" på mig.*

*(Mand, 60-69 år)*

- ✎ Jeg var ikke blevet informeret om, at jeg ville vågne op med et kateder - det var lidt overraskende.*

*(Uoplyst, 19-39 år)*

- ✎ Det kunne forbedre forløbet, hvis der var færre læger, der var involverede. På den måde vil der være bedre sammenhæng i informationerne til patienten.*








*(Mand, 40-59 år)*









- ✎ Talte ikke med lægen, der opererede, og de andre læger var ikke fuldt informeret.*








*(Mand, 40-59 år)*

- ✎ Jeg ville godt have været advaret ca. en halv time, før jeg blev hentet til operation. En forvarsel ca. en halv time før.*

*(Kvinde, 19-39 år)*


-  *En sygeplejerske holdt udskrivningssamtale om fuldkommen irrelevante emner: fx om autostole på trods af, at jeg informerede om, at vi ikke er bil-ejere.  
(Kvinde, 19-39 år)*
-  *Jeg ville gerne have talt med operationslægerne om, hvad der gik galt, men de var aldrig på afdelingen.  
(Kvinde, 60-69 år)*
-  *Brevet, med oplysninger om bypassoperationen, blev først udleveret ved ankomsten til sygehuset.  
(Mand, 60-69 år)*
-  *Selvom jeg gav en medicinliste ved forundersøgelsen, fik jeg ikke at vide, at jeg skulle ophøre med blodfortyndende medicin før operationen. Blev oplyst om, at jeg skulle have ophørt med blodfortyndende medicin 14 dage før operationen. Blev opereret alligevel - derved store problemer med hæmatom.  
(Mand, 60-69 år)*
-  *Fysisk gode rammer og god pleje, men for lidt orientering og information ved modtagelsen, hvilket skaber utryghed hos patienten. Det er vigtigt at føle sig tryk, det betyder meget for helbredelsen.  
(Kvinde, 40-59 år)*
-  *Tendens til under-information - da jeg selv er ansat i sundhedsvæsenet, forventes det måske, at jeg havde viden om sygdom/behandling - MEN, jeg var MOR!  
(Kvinde, 0-18 år)*
-  *Operationslæge ændrede på operationen i forhold til oplysninger om operationen fra henvisende læge.  
(Kvinde, 40-59 år)*

-  *Lægens oplysning om, hvad der er lavet, skal man først have, når man bliver udskrevet. Jeg var stadig svimmel, da jeg fik det at vide.*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Lægen var ikke særlig meddelsom, jeg kan godt lide at blive orienteret hen af vejen i undersøgelsen.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Havde haft brug for en skriftlig besked, som jeg kunne læse, når jeg ikke var så chokeret.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Der gik noget tid, inden jeg fik at vide, hvad de egentlig havde opereret. Det var ret trælst.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Gerne mere samtale omkring, hvad der var sket. Man er bange efter hjerteanfald.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Jeg synes, sygeplejerskerne og social- og sundhedspersonalet var utroligt menneskeligt, derfor ros. Ris: Jeg mangler information angående konditionstræning. Jeg synes, lægerne trænger til noget psykologi, hvor de lærer at tale og støtte patienter, som har behov for det. Og det er utrolig vigtigt i en helbredelse.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *De var ikke sikre på, hvordan behandlingen foregik. Det gjorde mig lidt usikker.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Jeg forstod sjældent de ting, som jeg fik at vide, og jeg følte ikke, at udenlandske læger gjorde noget for at forklare mig tingene.*  
(Kvinde, 19-39 år)

-  *Skrivelserne om mit besøg var med for mange latinske ord, jeg tolkede ikke ret meget deraf.  
(Kvinde, 60-69 år)*
-  *Jeg synes, det er for lille et tidsrum (08-09), man kan ringe og få resultater af prøver.  
(Kvinde, 40-59 år)*
-  *Jeg synes godt, man kunne have telefonkontakt i stedet for at bruge 1 fridag (på at blive vejret og en samtale).  
(Kvinde, 19-39 år)*
-  *Generelt god information før min operation, herefter lidt mangelfuld på nogle punkter, bl.a. manglende information om blodprøvetagning (hvorfor, hvornår, resultater) samt røntgenfotografering (blev pludselig hentet uden information herom).  
(Kvinde, 19-39 år)*
-  *Fik ingen information, da jeg var blevet opereret, om hvad de havde gjort.  
(Kvinde, 19-39 år)*
-  *Alle var søde og rare, hvilket er guld værd. Den eneste ting, jeg kan sætte en finger på er, at lægen kom og fortalte om operationen, lige da jeg havde slået øjnene op, hvilket resulterede i, at jeg faldt i søvn igen og bagefter ikke kunne huske et ord af, hvad han havde fortalt. Måske de skulle vente, til man sidder op og er helt ved sig selv og har mulighed for eventuelt at stille spørgsmål.  
(Kvinde, 19-39 år)*
-  *Efter at have fået fjernet skjoldbruskkirtlen på grund af kræft, blev jeg henvist til Århus. Af den henvisende læge havde jeg fået at vide, at jeg skulle have scannet hele kroppen i Århus, for at se om kræften skulle have bredt sig - hvilket der i min situation ikke umiddelbart var noget, der tydede på. Og at jeg kun skulle have behandling, hvis man fandt noget. Ellers skulle jeg blot gå til kontrol i 10 år.*



Efterfølgende fik jeg brev fra Århus med angivelse af datoer for ændring af stofskiftemedicin, samt dato for fremmøde. I dette brev stod der, at der som regel fandtes restvæv i kroppen efter operationen. MEN hvis der ikke blev fundet noget ved scanningen, der ifølge brevet varede 2 timer, ville man blive udskrevet. Imidlertid får jeg at vide ved den første undersøgelse, at man altid giver en behandling med radio-iod, når det er første gang, man er til kontrol efter at have fået fjernet skjoldbruskkirtlen på grund af kræft. Det burde efter min mening have stået i brevet. En del nervøsitet kunne herved have været undgået. Det er muligvis en standardskrivelse, som vedlægges i brevet - uanset om det er første, anden eller tredje gang, man skal til scanning. Når man ved, at der altid gives behandling med efterfølgende isolation, kan man ligeså godt skrive det - i stedet for at patienten går og håber på at komme hjem med det samme. Og det virker jo også forkert, at der i brevet står, at scanningen omfatter hele kroppen og varer 2 timer - når det altså kun er halsen, der scannes første gang. Og den scanning varede i mit tilfælde 11 minutter! Ligeledes burde den henvisende læge også informere om, at der altid blev givet behandling ved første kontrol-undersøgelse, så man vidste det på forhånd.  
(Kvinde, 40-59 år)

 Da jeg var til sidste undersøgelse på sygehuset i april, fik jeg at vide, at ventetiden lå på et par måneder. Jeg ventede i næsten 6 måneder på indgrebet. Da jeg ankom på sygehuset ved 8-tiden, blev jeg straks spurgt, om jeg var fastende. Det var jeg ikke, da der i indkaldelsen stod, at det ikke var nødvendigt, da indgrebet skulle foretages i lokalbedøvelse. Sygeplejersken svarede, det gør ikke noget, at du har spist, for indgrebet bliver først foretaget om ca. 6 timer, men fastende skulle jeg altså have været. I løbet af formiddagen var jeg til samtale hos en læge (ikke ham der skulle foretage indgrebet), og han sluttede af med at sige, at nu kunne jeg gå ud og få mig en kop kaffe... Jeg fortalte, hvad der var blevet sagt ved indlæggelsen. Noget lægen ikke forstod. Jeg gik tilbage til opholdsstuen, hvor der i formiddagens løb var blevet sendt 3 ægtepar hjem med den begrundelse, at lægen desværre ikke fik tid til at tale med dem i dag, men de skulle nok blive ringet op. Med dette i baghovedet, turde jeg ikke tage hverken vådt eller tørt, da dette ikke skulle kunne bruges til evt. aflysning af det indgreb, jeg skulle have foretaget. Dog kontaktede jeg sygeplejersken fra morgenen ved 12-tiden, da

*jeg efterhånden var temmelig tørstig. Jeg spurgte til situationen, fastende kontra ikke fastende. Svaret var: Vi har drøftet problemet, og du må gerne spise og drikke lidt, men endelig ikke fylde maven for meget. Heraf kan man slutte, at alle fik lidt ret. Her var der ingen tabere!!!! Jo, måske var jeg i virkeligheden taberen.*


*(Kvinde, 60-69 år)*


### **ANBEFALING 5: SUNDHEDSPERSONALETS INDBYRDES DIALOG**


En god dialog med patienten underbygges af en afdelingskultur, hvor patienten omtales med respekt, både i sundhedspersonalets interne dialog, hvor patienten ikke er til stede og i dialogen, hvor patienten er til stede. Det anbefales, at:


- afdelingen udvikler og fremmer en respektfuld samtalekultur.
- sundhedspersonalet sikrer, at de ikke indbyrdes taler om diagnostik, behandling og pleje i patientens nærvær, uden at patienten får en forklaring herpå.


#### **Mest ros:**


 *Jeg har sjældent mødt så venlige, imødekommende, kompetente mennesker samlet på et sted. I har virkelig skabt et behageligt miljø.*  
(Kvinde, 19-39 år)

 *Kompetent behandling, kompetent personale. God atmosfære (det virkede som om, der er et godt arbejdsmiljø, hvilket er vigtigt som patient). Ophold og operation foregik roligt med tydelig faglig kompetence.*  
(Kvinde, 40-59 år)






 *Tydeligt, at der er et godt arbejdsmiljø, som selvfølgelig smitter af på patienterne. Oplevede ikke på noget tidspunkt stress over for patienterne.*  
(Kvinde, 40-59 år)








 *God afdeling, hvor man kan mærke, at personalet kan lide at arbejde. Overskud som smitter af på patienten. Altid tid til samtale.*  
(Kvinde, 40-59 år)




 *Kompetente og engagerede læger og især sygeplejersker. En venlig, hjertelig dialog og omgangstone. Sammenhæng med rehabiliteringskurset er afgørende vigtig for det gode forløb. Minus er forsinkelserne.*  
(Mand, 40-59 år)

-  *Utrolig god afdeling, hvor man føler, at alle har tid til lige nøjagtig mig. Og så fornemme jeg en meget god "tone" de ansatte imellem. Alle var også meget dygtige.*  
(Mand, 40-59 år)

**Mest ris:**

-  *En enkelt sygeplejerske var åbenlyst i konflikt med andre på afdelingen. Dette blev jeg inddraget i.*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Følte mig som et nummer i rækken. Personalet var kun interesseret i deres interferon-forsøg og ikke i, hvordan jeg som menneske oplevede det. Altid nye læger. Jeg manglede, at der i det mindste var en fast kontaktsygeplejerske. Fortrævet afdeling og negativ stemning. I det hele taget en træls oplevelse. Vi vil aldrig vælge den igen.*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Nogle få gjorde (lyttede) om end de flere gange tilkendegiver, at jeg ikke ved noget om, hvordan jeg har det.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Der skulle tages blodprøver - laborant og sygeplejerske snakkede privat-snak hen over os. Laborant bestemt ikke børneegnet, det blev en meget dårlig oplevelse for barnet.*  
(Mand, 0- 18 år)
-  *"Samtaledagen" (fredag) er lang med ventetider, og selv plejepersonalet er forbavset over, at man stadig er i venteposition sent på eftermiddagen. Samtalen med lægen forlænges, fordi man skal overvære flere lange telefoniske drøftelser om weekendens vagtplaner.*  
(Mand, 70-79 år)

-  *Generelt god behandling fra plejepersonale/læger, men opholdet var meget præget af, at afdelingen skulle lukkes ned til weekenden, og at personalet derfor ventede på min udskrivelse for at kunne flytte til ny afdeling. Fik desuden at vide flere gange, at jeg hørte til på anden afdeling, og at jeg havde henvendt mig til den forkerte afdeling, på trods af at egen jordemoder havde oprettet journal på mig på afsnittet forud for indlæggelse.  
(Kvinde, 19-39 år)*
-  *Alle var meget indstillede på at gøre det så ordentligt, men samspillet mellem sygeplejersker og læger kan virke som "bydreng-købmand".  
(Kvinde, 40-59 år)*
-  *Atmosfære og klima på personalesiden stadig for autoritær og klassepræget (lægerne "upstairs" og plejerne "downstairs")  
(Uoplyst, uoplyst)*
-  *Blev ikke spurgt, om det var i orden med undervisningen. Samtalen foregik kun mellem lægerne, sygeplejersken talte til mig om undersøgelsen.  
(Kvinde, 40-59 år)*
-  *Grundydelsen ok, men nogen uoverensstemmelser personalet imellem (blev snakket om hinanden i nogles fravær, men foran patienter). Personalet ikke enige i, hvad der er væsentligt i arbejdet.  
(Mand, 40-59 år)*
-  *Ja, undtagen en læge som under stuegang talte til sygeplejersken og ikke mig.  
(Kvinde, 19-39 år)*
-  *Personalet var afvisende og kun til stede efter mange opfordringer. Personalet snakkede meget om, hvor travlt de havde og det høje stressniveau, de havde på afdelingen.  
(Kvinde, 40-59 år)*

-  *Jeg synes, at man er overlegen overfor patienten. Har mere travlt med at tale sammen/kaffetale end at behandle patienterne, og mange gange kommer du ind til lægen, og så er det bare for lægen om at få behandlet patienten hurtigst muligt. Slut. Tit mangler patienten at få besvaret spørgsmål.*  
(Kvinde, Uoplyst)
-  *Vi fik hele tiden besked på, at personalet skulle passe på deres ryg.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Blev tilset af en ny læge hver gang, hvor det var tydeligt, at de fleste ikke havde læst min journal. Jeg havde selv en formodning om, hvad der var galt - som har vist sig at være tilfældet senere. Men lægerne ville ikke høre, hvad jeg sagde.*  
(Mand, 40-59 år)

**ANBEFALING 6:****FORBEREDELSE TIL DEN PERSONLIGE SAMTALE**

En god dialog forudsætter, at sundhedspersonalet har forberedt sig på samtalen før mødet med patienten. Nogle samtaler er så personlige, at de bør finde sted, hvor de ikke overhøres eller forstyrres af andre. Det anbefales, at:








- afdelingen udarbejder retningslinier for hvor og hvordan, samtaler skal finde sted.
- sundhedspersonalet sikrer, at samtalen kan foregå, uden at den overhøres eller afbrydes af andre.
- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten.
- sundhedspersonalet planlægger sammen med patienten formålet for samtalen.
- sundhedspersonalet opfordrer patienten til at tage en pårørende med til samtalen, såfremt det skønnes at kunne støtte patienten.

**ANBEFALING 7:****OVERBRINGELSE AF ALVORLIGE BUDSKABER**


Patienter foretrækker et personligt møde ved overbringelse af alvorlige budskaber. Det anbefales, at:

- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan alvorlige budskaber overbringes.
- sundhedspersonalet sikrer, at overbringelsen af et alvorligt budskab suppleres af et opfølgende møde.
- sundhedspersonalet sikrer, at alvorlige budskaber overbringes ved personligt møde. Såfremt særlige omstændigheder gør det nødvendigt at overbringe alvorlige budskaber telefonisk eller skriftligt, bør der straks aftales et personligt, opfølgende møde.




### **Mest ros:**








-  *Jeg havde selv flere spørgsmål, som jeg fik svar på. God samtale, lyttende og reflekterende læge.  
(Kvinde, 40-59 år)*
-  *Jeg havde gode samtaler med lægerne, og sygeplejerskerne var flinke og behjælpssomme. Flinke til at hjælpe mig med at få min jakke på efter en blokade i en skulder, og de oplyste altid deres navn.  
(Mand, 70-79 år)*
-  *Nogle sygeplejersker tog sig tid til den menneskelige støtte og spurgte fortløbende både dagligt/ugentligt. Andre udleverede bare medicin og ikke mere.  
(Kvinde, 19-39 år)*
-  *Ja, endelig en læge der havde læst journalen, inden man blev kaldt ind.  
(Mand, 40-59 år)*
-  *Efter at have besøgt Rygambulatoriet ved seneste besøg, fik jeg det bedre psykisk. Måske på grund af samtalerne? Jeg følte, at man ikke kun var et nummer i rækken.  
(Mand, 40-59 år)*
-  *Når man pludselig står overfor at have fået konstateret brystkræft, er det meget beroligende at tale med og blive informeret grundigt af personalet, der dagligt er i berøring med lignende tilfælde.  
(Kvinde, 70-79 år)*
-  *Vi fik en meget fin behandling. Vi var meget tilfredse. Det var en sød sygeplejerske og en flink mandlig læge. Vi fik ren besked på en alvorlig sygdom, som vi får stråler for nu. 30 behandlinger!!!  
(Kvinde, 20-39 år)*

















 *Min hofteoperation forløb vellykket og ukompliceret. Ros, tak for det. Ros: Maden var i topklasse. Fysioterapi var tilfredsstillende. Ris: Læge NN's opførsel og væremåde er højst kritisabel. Jeg er bange for at møde ham igen. Bilag: Til ledende læge og sygeplejerske: Tak for jeres brev til mig i midten af maj med et spørgeskema angående patientens tilfredshed med indlæggelse. Efter nøje overvejelsen har jeg besluttet, at sende jer en kopi af min besvarelse, da jeg gerne vil stå ved det, jeg skriver og ikke ønsker at gemme mig bag anonymitet. Læge NN's opførsel over for mig 3. og 4. dag efter min hofteoperation var særdeles ubehagelig for mig. Det synes jeg faktisk, I skal vide. Det var en usædvanlig ubehagelig overrumplende oplevelse at blive skældt godt og grundigt ud af læge NN fredag formiddag i midten af marts ude på gangen. Jeg var i færd med at træne gang med to krykkestokke og gik imellem to fysioterapeuter, da læge NN overfaldt mig med hårde ord. Han ville udskrive mig. Det var jeg slet ikke klar til. Det eneste jeg sagde til ham var "Står du der og skælder mig sådan ud?". Så græd jeg voldsomt. Dette kaldte han hånende og nedladende for flæberi. Jeg er bange for at møde den mand igen.*  
(Kvinde, 40-59 år)




#### **Mest ris:**

-  *Føler, at der ikke bliver taget hånd om patienten, samt at man kommer til ulejlighed, og der er gang i diktafonen inden de sidste spørgsmål er stillet fra patienten.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Der manglede ro over dem, hvilket skaber utryghed.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Ydmygende at sidde på række i nattøj i 5 timer... og så i kulde. Meget dårlig efterfølgende information, for lidt privatliv i opvågning... Det kommer ikke mig ved, hvad 5-6 andre fejler! Men meget behageligt personale.*  
(Kvinde, 19-39 år)

-  Sygehuset, lægerne fokuserer kun på sygdommen. Ellers ud så hurtigt som muligt. Du kommer hjem med frygtelige psykiske vanskeligheder. Jeg kan henvise til en bog, der lige er udkommet, den hedder "'Den dag du får kræft'". Der er frygtelige problemer efter indgrebet. Og ingen at tale med. (Kvinde, 60-69 år)
-  Når man samler kræfter og lader op til operationen, så er det et chok, når det annulleres i sidste øjeblik (2. gang 15 min. før operationstidspunkt). Her kunne godt bruges lidt uddybende forklaring udover meldingen "Der er kommet noget mere presserende". (Mand, 60-69 år)
-  Jeg savnede en slags "for/før stuegang" med stuegangs-sygeplejersken. Jeg vidste ikke, hvem det var, for det første. For det andet, må det være relevant for sygeplejerskens kvalitet at høre til patientens velbefindende og spørgsmål inden stuegangen. (Kvinde, 19-39 år)
-  Synes, det var lidt ubehageligt at sidde mellem alle de andre patienter og få den information. (Kvinde, 19-39 år)
-  Jeg sagde ikke ret meget angående det, jeg gerne ville spørge om pga. for mange patienter/pårørende. (Mand, 40-59 år)
-  Jeg har flere gange haft fornemmelsen af, at lægerne har syntes, at vi har været for pylrede og dermed sorteret i vores observationer. (Kvinde, 0-18 år)
-  Når man bliver indskrevet, burde der være et rum, hvor man er alene med sygeplejersken med hensyn til de personlige spørgsmål, som kan opstå. Jeg havde det dårligt med, at 5 personer sad og hørte på, hvad der blev talt om. (Mand, 19-39 år)

-  *Sad og ventede fra klokken 9 til 14 inden jeg fik en seng. En sygeplejerske stillede en masse spørgsmål i opholdsrummet, hvor mange andre sad. Der var mange personlige spørgsmål - at andre hører på det, er for mig uetisk.*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Da jeg havde fået bedøvelse og var ved at falde hen, blev jeg spurgt om de skulle klippe i menisken, eller sætte den fast. Nåede ikke at overveje noget inden jeg sov.*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Mine grænser blev til tider overskredet ved at skulle snakke privat med personalet, mens der var andre personer/patienter tilstede.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Jeg var meget godt tilfreds med min indlæggelse. Dog mener jeg stadig ikke, at det er behageligt at blive stillet mange personlige/private spørgsmål i et rum, hvor der også er andre patienter. Tak for at måtte deltage i undersøgelsen.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Alle røntgen og kirurgiske undersøgelser har været fuldt tilfredsstillende. Undtagen samtale i slutningen af februar, helt forvirrende svar. Og spørgsmål måtte jeg ikke stille, for så tabte lægen tråden. Svar og spørgsmål var meget uforstående for mig.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Følte, at lægen var meget usikker og på vej ud af døren for at konferere med anden læge. Hørte vedkommende læges svar på evt. spørgsmål. Virkede meget uroligt og forvirrende.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Føler ikke, at jeg er blevet taget seriøst. Meget, meget forvirrende at være til samtale med læge. I løbet af 20 min talte vedkommende læge i telefon 2 gange + var ude af lokalet 3 gange for at konferere med en kollega vedrørende mig. For derefter blot at blive afsluttet.*  
(Kvinde, 40-59 år)

-  *Forstyrrende, at lægen i modtagelsen hele tiden blev forstyrret af telefonen.*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Jeg var ked af at skulle svare på meget personlige spørgsmål på stuen, hvor der var medpatienter.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Generelt godt, men at få en alvorlig diagnose som leddegigt, og så først tale med lægen igen efter 3 måneder, er ikke en god fornemmelse. Da jeg så ringede og talte med en sygeplejerske i forbindelse med blodprøve, følte jeg ikke, at hun gad snakke.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Jeg føler, det er forkert at fortælle, at jeg har leverkræft ved kun at mærke efter med hænderne og så bare blive sendt hjem – lang ventetid på CT scanning. Efter 3 uger får jeg at vide, at det er nyrekræft.*  
(Uoplyst, Uoplyst)
-  *Fordi jeg personligt har fået en god og tilfredsstillende behandling. Desværre har jeg set andre patienter, der har fået konstateret cancer, hvor der ikke har været nok tid fra lægen, og hvor patienten har været meget ulykkelig og slet ikke har fattet budskabet. Disse samtaler, patienten og lægen imellem, bør ikke foregå i patientstuerne.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Havde en negativ oplevelse, da en assistent eller lignende ved sin omhyggelige forklaring af kræft, fik mig overbevist om, at jeg skulle dø. Er ordnet.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Uden forklaring fra læger blev der efter mammografi, umiddelbart efter, foretaget scanning (stod på indkaldelsesseddel som "eventuel scanning") - og så når man lige at tænke, "Er der noget galt?" - og lægen siger intet. Bare en lille detalje, som jeg synes, er vigtig. Forslag: Udlad at skrive evt. scanning, hvis I gør det konsekvent/tal til patienten før.*  
(Kvinde, 40-59 år)

-  ...efter sidste konsultation modtog jeg et kort brev med besked om celleforandringer, og ny tid. Det var for lidt information og skabte angst. Kontaktede selv afdelingen for yderligere information.  
(Kvinde, 40-59 år)
-  Savnede samarbejde internt og med andre afdelinger angående tolkning af et resultat af en undersøgelse. Derved kunne jeg have undgået for megen tale om kræft, som jeg ikke havde.  
(Kvinde, 40-59 år)
-  Kom til undersøgelse af en lille knude. Frisk og rask troede jeg. Diagnose blev stillet hårdt og brutalt, du har kræft. Kan du ringe til din mand og børn, sådan.  
(Kvinde, 40-59 år)

## 2. Medinddragelse

I patienttilfredshedsundersøgelsen er der stillet et spørgsmål, som viser lidt om, i hvilken grad dagens patient selv er aktiv. Spørgsmålet lyder: *"Har du selv søgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på Internettet? (altså andre steder end på sygehuset og hos din egen læge/speciallæge).*

Andelen af patienter der svarer ja blandt de ambulante patienter var i 2004 38 %. Tallet har været klart stigende mellem de tre undersøgelser, og der er ingen tvivl om, at tallet vil stige i fremtiden. Sat på spidsen er der kun 8 %, der selv har søgt information blandt patienter over 80 år, mens tallet er 61 % blandt 40-69 årige med videregående uddannelse.

I undersøgelsen er der ikke stillet spørgsmål omkring patientens oplevelse af at være inddraget i sin egen behandling. Det nærmeste undersøgelsen kommer til dette emne er: *"Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?"* Og her ser man et af undersøgelsens mest positive svar, idet kun 16 % svarer "Nej" eller "Både/og". Det er dog værd at bemærke, at utilfredsheden er markant større blandt de, der selv har søgt information (23 %). Og flest kritiske svar på spørgsmålet på medicinske og parenkymkirurgiske afdelinger (21 %).

**ANBEFALING 8:****INDDRAGELSE AF PATIENTEN I DEN DAGLIGE BEHANDLING OG PLEJE**

Patienten bør i overensstemmelse med sine egne ønsker inddrages i den daglige behandling og pleje. Det anbefales, at:


- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten inddrages i den daglige behandling og pleje.


**ANBEFALING 9:****LØBENDE DIALOG**









Patienters ønsker om medinddragelse er forskellige og kan ændre sig gennem patientforløbet. Det anbefales, at:

- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje.
- sundhedspersonalet sikrer, at patienten modtager tilstrækkelig information til at blive medinddraget i egen behandling og pleje.


**Mest ros:**

 *Jeg har mødt forståelse for, at jeg kun vil have én læge – undtaget i akutte situationer, hvor jeg altid er blevet taget godt imod. Plejepersonalet er fint. Ved min første indlæggelse var der en vrimmel af læger. De sagde hver sit og startede ved Adam og Eva. Det ville jeg ikke være med til. Det har jeg mødt forståelse for.*  
(Kvinde, 60-69 år)


 *Da jeg er flergangsfødende, vidste jeg, hvad jeg havde behov for og kunne søge præcist efter dette. Det var personalet gode til at respektere. Der var god omsorg og hjælpsomhed.*  
(Kvinde, 19-39 år)


-  *Smilende personale, venligt. Meget imødekommende og forstående læge, som også stillede krav til mig. Positivt.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Jeg insisterede på, at min kæreste skulle blive/sove ved mig, og det blev respekteret.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Afdelingen var meget forstående/interesset i at gøre deres bedste, til trods for mit svære handicap. Personalet tilbød mange gange deres hjælp, selvom de ikke kunne kommunikere med mig. Min mor og jeg fik vores egen stue.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Nu må jeg medgive, at jeg altid beder om det bestemte afsnit, da vi kender hinanden.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Idelige opfordringer til også selv at gøre noget - og fornuftige oplysninger om hvordan.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Jeg havde selv ytret ønske om ikke at vide for meget.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Her er effektivitet og styr på tingene. Kontakt til den samme læge med god og ligeværdig orientering omkring min sygdom. Følelsen af, at det er mig, der træffer valget om, hvad der skal ske. Min beslutning følges op af handlekraftig iværksættelse.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Det er et dejligt personale, der behandler en som et menneske og ikke en sygdom. Der er humor og tid til at sludre. Man er velkommen til selv at yde i den udstrækning, man kan.*  
(Kvinde, 40-49 år)





 *Min familie fik alle informationerne, jeg selv frabad mig for mange.*  
(Kvinde, 60-69 år)


**Mest ris:**


 *Henlå uden tilsyn af læge i 8 timer efter indlæggelsen. Ingen mad, ingen drikke - lå i egen urin og afføring, da datter kom!*  
(Kvinde, 60-69 år)


 *Klarede selv de fleste gøremål. Der var tit fejl i medicindoseringen.*  
(Kvinde, 70-79 år)









 *Det var utrygt at høre, at lægen til journalen dikterede, at det var venstre knæ, det var galt med, når det i virkeligheden var det højre. Heldigvis fik jeg ham rettet.*  
(Kvinde, 40-59 år)










 *Men det forbavser mig ikke med dårlig behandling, det er jeg blevet gennem mange år, lige meget hvor jeg kom.*  
(Uoplyst, 70-79 år)




 *Jeg kunne godt ønske, at der ikke var så mange løftede pegefingre, men mere lagt op til dialog.*  
(Kvinde, 40-59 år)

 *- Mere information på godt dansk.  
- Opkvalificere forældrekompetencen medfører øget tryghed og tro på, at man gør en god forskel, når barnet er sygt.*  
(Kvinde, 0-18 år)

 *Selvom vi "kun" lå til observation, ville det være rart med en opredt seng - jeg fik sengetøj tildelt efter 6 timer.*  
(Kvinde, 0-18 år)

-  *Jeg fik en pille med hjem, og en recept blev faxet til apoteket. Ingen information om noget, men man opfattede mig måske som en patient, som kunne tage vare på eget helbred.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Den røde tråd var et tilsyneladende stresset personale, som brugte masser af tid på teoretiske opgaver. Jeg måtte på AMA selv opfordre til en røntgen af lungerne. Efter den oplevelse var jeg meget opmærksom på min sygdomssituation.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Havde jeg ikke været "en stærk patient" var jeg blevet fuldstændig overladt til mig selv. Personalet var meget sjældent på stuen.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Lægen prøvede måske, men lyttede ikke til patienten/familie. Suturer i panden, ca. 32 stk., blev først fjernet 5 dage efter planen. Trods daglige henvendelser fra pårørende til personale - blev suturerne glemt.*  
(Mand, 80 år eller mere)
-  *Den første mente, at min brækkede fod var i orden uden at tage et nyt røntgenbillede. Men efter jeg insisterede, så blev det taget, og derefter fandt man ud af, at foden kun var helet 50 %.*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Lægen ved indskrivning ville sende mig hjem (forlangte selv røntgen). Hoften var brækket.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Mange forskellige ting. Bl.a. måtte jeg selv bede om at få min blodprocent målt, det havde de glemt. Den var så lav, at jeg skulle have blod.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Jeg bad en sygeplejerske om at få mit lagen glattet ud, men fik den besked, at det skulle jeg selv klare.*  
(Kvinde, Uoplyst)

-  *Jeg skal som sagt gøre det selv, og føler ikke jeg får forplejning, og når jeg skal selv, så kan jeg lige så godt være hjemme.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Havde ventet, at få min ryg røntgenfotograferet, da slidgigtsmerterne er permanente. Men goodbye, gå hjem og lav ryggymnastik.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Begge henviser til ryggymnastik, men det bliver smerterne værre af, jeg har prøvet. Men som lægerne siger "Rygsmarter er en folkesygdom, som du må lære at leve med". Tak for sangen, jeg kan den udenad, men har nu hørt om Møldrup Privathospital.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Jeg var skuffet over, at man satte mit medicinforbrug op (smertestillende).*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Svært, når man selv skal beslutte, om man vil have knuden fjernet eller ej.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Ventetiderne har været lidt lange, og jeg har fået manglende information. Man skal nok vænne sig til selv at spørge ind til tingene, men det er lidt svært, når man ikke ved, hvad man skal spørge ind til.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Mest ja - jeg følte dog en vis undren fra den modtagne læge over min beslutning (fjernelse af livmoder), hvilket undrede mig.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Nej - lægen var meget dårlig til at forklare, hvad der var sket. Var yderligere "fornærmet" over jeg valgte et andet sygehus at fortsætte på.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Igen for mange løftede pegefingre og for lidt dialog og tro på, at patienten tager ansvar for sig selv.*  
(Kvinde, 40-59 år)

-  *I et tilfælde var lægen noget usikker på, om jeg skulle opereres for brok eller ej - det var meget op til mig - kan skyldes meget ung/ny læge og derfor ej erfaring.  
(Mand, 19-39 år)*
-  *Ved godt, de har meget at lave, men jeg er der for at få tjekket forskellige værdier, men får at vide, jeg skal gøre det selv. Det skal de andre ikke.  
(Kvinde, 19-39 år)*
-  *Jeg har givet 5 stjerner, fordi det nok er mig, der er for gammel, men jeg er ikke tilfreds med selv at skulle tage stilling til, om der skulle vælges gips eller operation. Det er ikke noget at spørge en 80-årig om.  
(Kvinde, 80 år eller mere)*



### 3. Kontinuitet

Til perspektivering af patienternes kommentarer vedrørende kvantitet kan der fremdrages et par kvantitative resultater fra undersøgelsen:

24 % af patienterne krydser ”Både/og” eller ”Nej” til spørgsmålet: *”Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt?”* (var der en rød tråd)

24 % af patienterne krydser ”Både/og” eller ”Nej” til spørgsmålet: *”Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?”*

18 % af patienterne krydser ”Ja” til spørgsmålet: *”Havde du kontakt til for mange forskellige læger under din indlæggelse?”*

15 % af patienterne krydser ”Ja” til spørgsmålet: *”Havde du kontakt til for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse?”*

22 % af patienterne oplyser at vente mere end 30 minutter i venteværelset ved ambulatoriebesøg.

I alle tilfælde er der tale om store variationer mellem afsnit og afdelinger.

De mest kritiske svar ses på interne medicinske afdelinger og parenkymkirurgiske afdelinger.


#### **ANBEFALING 10:**


#### **SYNLIG SAMMENHÆNG I PATIENTFORLØBET**


For patienten er det af betydning at kunne se en sammenhæng i undersøgelse, behandling og pleje, og at få forklaret hvornår, hvorfor og hvordan de enkelte situationer finder sted. Det anbefales, at:








- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet.
- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst mulige omfang undgår ændringer i planlagte aftaler.
- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom.

#### **Mest ros:**









 *Jeg var imponeret af, hvor meget man var i kontakt med den opererende læge under indlæggelsen.*  
(Mand, 60-69 år)

 *Personlig og faglig dygtighed. Det har givet de ønskede resultater, og oven i købet en helhedsorientering og ikke blot detaljeorientering. Gud vide, hvor mange der egentlig ved, hvor godt det er.*  
(Mand, 40-59 år)







 *Generelt en meget høj standard med hensyn til ekspedition, information, atmosfære og omsorgsfuldhed. Siden der kom skiftende læger på, har det manglende kendskab til sygeforløbet kunnet mærkes.*  
(Mand, 60-69 år)







-  *Utrolig professionel behandling med nøje fastlagte undersøgelser. Dermed føles indlæggelsen særdeles godt, fordi man ved, hvornår der skal ske noget.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Det hele blev afviklet på en dag, da lægen skulle på kongres.*  
(Uoplyst, 40-59 år)
-  *Enestående. Fordi vi kun har den samme læge, og han er klart den bedste læge. Vi har kontakt til alle dem, vi ser på diverse afdelinger og sygehuse og kommer en del rundt på grund af sygdommen.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Vi var hele tiden orienteret om, hvad der skulle ske og hvornår.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Atmosfæren var meget positiv. Orienteringen perfekt. Sproget: Professionelt, men let forståeligt. Samarbejdet: Kirurg/sygeplejersker perfekt. Sygeplejerskernes omsorg for en nervøs patient, enestående. Det kan ikke gøres bedre.*  
(Mand, 70-79 år)
-  *Professionel modtagelse, overbevisende behandling og dejlig opvågning med opmærksomhed på bl.a. blodtryk etc.  
Venlig og opmærksom deltagelse fra alle på afdelingen - positiv oplevelse!*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Jeg blev modtaget, og hele vejen i forløbet blev/var jeg omgivet af venlige og kompetente personer. Alt fungerede tilfredsstillende, det virkede som om, der var tænkt på alt. Også ved henvendelse om aftenen efter hjemkomsten, fik jeg godt svar og kompetent vejledning. I har ydet et flot og professionelt arbejde...*  
(Kvinde, 19-39 år)



















-  *Velfungerende. Hurtig behandling. Det ville være rart, hvis jeg var tilbudt en opfølgende samtale cirka 8 dage efter indgrebet.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Afdeling - operationsstue - opvågningsafdeling og tilbage til afdelingen - alt fungerer.*  
(Mand, 80 år eller mere)
-  *Sygeplejerskerne var enestående til at fortælle om min sygdom og hjalp til, at jeg hurtig fik at vide, hvornår jeg kunne blive opereret og til at fortælle om forløbet efter operationen.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Nu er det mange år siden, jeg sidst har været indlagt, så jeg vidste ikke, hvad jeg skulle forvente af standarden. Men det var langt bedre, end jeg havde forestillet mig. Der blev hele tiden taget hånd om en, der var styr på tingene, og det man kunne sætte en finger på, er slet ikke værd at nævne.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Jeg var til rehabiliteringskursus efter blodprop i hjertet, og den efterfølgende kontrol var særdeles meget kompetent.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Kompetent, glidende og sammenhængende behandling. Tog over, og man kunne overgive sig i sin afmagt.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Det var mit indtryk, at såvel læger som sygeplejerske var både dygtige og venlige, hvilket tilsammen gav en dejlig følelse af tryghed under hele opholdet.*  
(Mand, 70-79 år)
-  *Jeg har ikke meget kendskab til afdelingen efter 1 besøg, men jeg oplevede det som godt, at der endelig blev lagt en behandlingsplan for mit problem.*  
(Kvinde, 40-59 år)

### **Mest ris:**





-  *Umiddelbart efter operation skulle jeg have haft knæet i bevægelse (bøjemaskine). Sådan en kunne de desværre ikke fremskaffe.  
(Kvinde, 19-39 år)*
-  *Efter operation ingen kontakt til lægen som foreslog indgrebet.  
(Mand, 70-79 år)*
-  *Der er mig bekendt ingen samspil (mellem praktiserende læge og afdelingen, red.). Hvilket giver patienten nogen frustrationer med hensyn til, hvem der koordinerer, samt behandlingsmål. Eksempelvis har jeg de sidste 10-15 år været sendt rundt til flere afdelinger i Århus Amts Sygehusvæsen (Øre-, næse- og halsklinikken, Neurologisk Ambulatorium, Reumatologisk Ambulatorium, Smerteklinikken og Allergiklinikken ved Lungemedicinsk Afdeling) og ingen har egentlig koordineret disse delkonklusioner (opdateret viden). Derudover har jeg konsulteret privat praktiserende neurolog og øre-, næse- og halslæge.  
(Mand, 40-59 år)*
-  *Klaredes mig selv! Ventede 7 timer på at få lagt et drop. Havde en fornemmelse af at blive glemt.  
(Kvinde, 19-39 år)*
-  *Jeg blev ikke informeret om, hvorfor det var vigtigt, at jeg blev indlagt, og hvad det var - eller de troede, det var, jeg fejlede.  
(Kvinde, 40-59 år)*
-  *Fordi min oplevelse er, at en alvorlig sygdom er blevet behandlet tilfældigt, overfladisk og uprofessionelt og slet ikke med den alvor, man må kunne forlange. En hel igennem chokerende oplevelse.  
(Mand, 60-69 år)*

-  Når man kommer ind på operationsstuen, er der pludselig et hav af mennesker, der begynder at gøre 117 forskellige ting ved dig. Ingen fortæller dig noget. Jeg følte mig som et nummer i rækken. Jeg ville gerne have haft, at en eller anden hilste på mig og fortalte mig, hvad der skete. Alt udenfor operationsstuen var positivt. Rigtig søde mennesker. Jeg så heller ikke lægen, der opererede mig. Det ville være rart at se ham i øjnene, inden man lægger sig under hans kniv.  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Overordnet var forløbet godt planlagt og godt udført, især de enkelte faggrupper imellem, men det virkede som om, der fortsat var skel mellem de forskellige faggrupper, som slog igennem i informationsdelene og behandlingstilrettelæggelsen, ikke store skel og forskelle, men mærkbare nok.  
(Mand, 40-59 år)
-  Kirurgen kunne godt informere lidt bedre om, hvad han havde lavet, og hvordan forløbet havde været efter operationen.  
(Kvinde, 60-69 år)
-  I er hamrende dygtige, men kommunikationen mellem de enkelte faggrupper er for dårlig. Når kirurgen er færdig med sit arbejde, falder det hele lidt fra hinanden.  
(Mand 60-69 år)
-  Min tredje indlæggelse var klart bedre end anden indlæggelse. Anden indlæggelse var utilfredsstillende mht. utroligt skiftende plejepersonale - hvor ingen virkede til at føle noget overordnet ansvar. Endvidere skiftende læger er lig med samme problemstilling. Og fast læge til sidst. Man må som patient selv holde styr på sit sygeforløb!!  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Jeg kom midt i vagtskifte, og der gik mange timer, før jeg fik fuld klarhed over, hvad der skulle ske med mig.  
(Kvinde, 19-39 år)


-  *Forskellige læger hver gang, aldrig samme mening, skal selv fortælle, hvad der står i journalen, bliver for tiden sendt til diverse blodprøver – overflødig. Føler mig for tit som forsøgskanin.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Blev indlagt kl. 14, først kl. 20 var der en, som viste interesse i at snakke med mig.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Da jeg havde fået betændelse i såret, skulle jeg ligge på enestue, men blev flyttet på 6-sengsstue nogle dage, derefter på enestue.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Der blev sagt, at røntgenen af mave/tarm skulle laves om, men jeg er aldrig blevet indkaldt.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Vi føler, at vores søn blev undersøgt lidt tilfældigt, og at undersøgelserne var mest for undersøgelsernes skyld - der skulle bare ske et eller andet (medførte opholdet blev trukket i langdrag).*  
(Mand, 0-18 år)
-  *De havde travlt med at skubbe ansvar væk fra sig i stedet for at tage ansvar for alle de fejl, der opstod.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Vi kan ikke vurdere behandlingen af en blodprop i hjernen - men totalt set virkede det meget uorganiseret og løst, hvad angår ANSVAR!*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Personalet var så overbebyrdet med arbejde, at de glemte, at jeg skulle have taget blodtryk hvert kvarter. Og jeg kunne ikke komme i kontakt med dem. Jeg måtte ikke røre mig.*  
(Mand, 60-69 år)

-  3 læger spurgte om det samme, lavede samme undersøgelser. 1 læge ville undersøge forkert ben, da han sad med forkert journal.  
(Mand, 40-59 år)
-  Jeg blev sendt hjem med et problem pga. manglende ressourcer, hvilket førte til akut indlæggelse 1 uge senere. Denne uge var jeg i konstante smerter.  
(Kvinde, 80 år eller mere)
-  Det var meget hovsaløsninger og tit modsatrettede behandlinger, alt efter hvilken læge der var der den dag.  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Idé til afdelingen: Få en bedre planlægning af sagerne. En meget fin første undersøgelse. Ved efterbesøg på afdelingen: Ingen kontrol af operation. Havde jeg problemer - besøg egen læge. Da et sår ikke ville lukke sig, gik jeg selv direkte til ambulatoriet og talte med overlægen, der meget venligt undersøgte mig, og han ville vende tilbage med et svar. Det tog meget lang tid og intet er sket siden - udover undersøgelsen.  
(Mand, 70-79 år)
-  Ja, men deres svar forvirrede, fordi de ikke havde læst journalen, hvor operationslægen havde lagt en strategi.  
(Kvinde, 40-59 år)
-  Flytter stue 3 gange på 4 dage. Får udleveret forkert medicin. Bliver hentet til røntgen i stedet for anden patient.  
(Kvinde, 40-59 år)
-  Efter indlæggelse ventede en time på en sygeplejerske, ingen kom og sagde goddag.  
(Kvinde, 40-59 år)
-  Jeg skulle tisse i en flaske. Den stod stadig uafhentet, da jeg blev udskrevet.  
(Uoplyst, 40-59 år)

- ✎ *Ville ikke hjem, men i aflastning/bo på plejehjem, men blev sendt hjem. 2 timer efter faldt jeg og brækkede hoften og blev indlagt igen.  
(Kvinde, 80 år eller mere)*
  
- ✎ *Manglede kontinuitet - ingen nærhed. Alle virkede meget stressede og glemte, hvad de lovede.  
(Mand, 80 år eller mere)*
  
- ✎ *Godt jeg ikke fejlede noget her og nu, eksempelvis blodprop eller astma. Første læge 8 timer efter indlæggelsen ellers ikke set en læge. Anden læge næste formiddag. Han ville lægge en blokade, men kom aldrig. De to sidste læger afventede kirurgisk tilsyn, som aldrig kom. Det hele blev aftalt pr. telefon, da også de medicinske læger blev utålmodige. Den kirurgiske læge havde simpelthen glemt mig.  
(Kvinde, 40-59 år)*
  
- ✎ *For lange ventetider mellem undersøgelser. En aflyst tarmundersøgelse uden meddelelse til mig, der måtte igennem tarmudtømning uden grund.  
(Mand, 70-79 år)*
  
- ✎ *Mangelfuld oplysning om behandling - Ingen oplysning om, at jeg fik anti-depressiv medicin, som jeg ikke havde eller har brug for.  
(Kvinde, 60-69 år)*
  
- ✎ *Når sengeafsnittene skal hjælpe dagsafsnittene, er det tåbeligt at benytte et standardbrev, som fortæller, at patienten skal indlægges. Jeg meddelte min arbejdsgiver, at jeg skulle indlægges og medbragte tandbørste + tøj, og efter 4-5 timers ventetid konstaterede jeg, at jeg blot skulle have taget blodprøve og til samtale med læge, og herefter blev jeg "udskrevet"!!!  
(Mand, 40-59 år)*
  
- ✎ *Der var ikke tilstrækkelig dialog imellem special-lægerne ang. patientens behandling. Især fordi indlæggelsen skete i weekenden. Der manglede en rapport over alt det, der var sket i weekenden, det var meget forvirrende for os som forældre.  
(Mand, 0-18 år)*

-  Svar på blodprøver var udeblevet/blevet væk, hvilket var utilfredsstillende.  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Manglede røntgenbilleder, som også manglede 1. gang, jeg blev undersøgt i ambulatoriet.  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Jeg tog med færgen fra Samsø kl.10:20, var på hospitalet kl.12:30 - til aftalt tid, afleverede spørgeskema, hvorpå jeg havde skrevet alle mine indlæggelser samt fortegnelse over mit medicinforbrug (diabetes blev konstateret i 1958). Blev først kaldt ind kl.13:15, lægen spurgte: "Får du andet medicin end det for hjertet?". Jeg får ikke noget hjertemedicin, mit hjerte fejler intet, hvilket jeg gjorde lægen opmærksom på. Lægen var UFORBEREDT!!! Efter en kort undersøgelse af knuden i mit bryst, sagde lægen, at det var ikke noget, jeg skulle være ængstelig for, de havde desværre ikke tid til røntgen og ultralydsundersøgelse i dag, så jeg måtte få en ny tid. Jeg gjorde indsigelse og sagde, at det kunne ikke være rigtigt, at man bruger en hel dag på at rejse for at få en ny tid, uden anden undersøgelse end den tre læger på Samsø, en måned før, havde foretaget. Lægen gik ind på kontoret og ringede til røntgen for at høre, om de havde tid til en patient mere denne dag, men det havde de ikke. En sygeplejerske sagde, hun lige ville ringe og høre røntgen/ultralyd igen, pludselig var der plads, jeg blev fulgt til røntgen/ultralyd, blev fotograferet og scannet og fik at vide, at min knude var godartet. DÅRLIG ORGANISERET!!!  
(Mand, 40-59 år)
-  Jeg kommer i ambulatoriet ugen efter, at skulderen er gået af led. Hånd og det meste af underarmen er følelsesløse. Jeg bliver sendt hjem for at lave øvelser efter hurtig instruktion af fysioterapeut. Går efter få dage til egen læge pga. voldsomme nervesmerter. Bliver sendt på hospitalet igen. En skulderlæge tilkaldes midt i en anden konsultation, tester hurtigt nogle muskelfunktioner og siger, at der er flere læsioner, og at kuren er absolut ro. Efter 7 uger, hvor der meget småt er begyndt at komme lidt følelse i hånd og underarm, får jeg en regulær konsultation hos en skulderlæge, som bekræfter beskeden om ro og sender mig til MR-scanning. Jeg vil gerne understrege, at jeg ikke har nogen indvendinger mod nogen enkelt læge. Men

*jeg synes, at koordinationen og kommunikationen er dårlig. Den midlertidige slynge, jeg fik, er meget dårlig til længere tids brug, da den blokerer for underarmens blodgennemstrømning og måske via sit tryk på nerver, kan have forlænget følelsesløsheden i hånd og arm. Den følelsesløse hånd er jo på få minutter svulmet op til bristepunktet, hvis den har hængt nedad. Der er sikkert en faglig god begrundelse for ikke straks at finde ud af, hvad der egentlig er sket, men som patient føler man det lidt, som om der gættes lidt for meget. Jeg vil selv have det bedre med at vide, om der er tale om forstærkninger af væv, eller om der er regulære iturivninger.*  
(Kvinde, 60-69 år)

-  1. gang 5/3. Undersøgelse af modemærker, som skulle fjernes, fik at vide, at det skulle gøres samme dag. Efter 2 timers venten, blev jeg sendt hjem og skulle komme dagen efter. Der kunne ikke klares flere operationer den dag.
2. gang 6/3. Næste dag kl. 14 - operation og modemærke fjernet.
3. gang 14/3. Fik fjernet tråde - endnu ikke resultat af vævsprøve. Lægen spurgte, om han måtte ringe, når de havde resultatet, dette accepterede jeg. 20/3. Da jeg intet havde hørt fra hospitalet, ringede jeg til afdelingen. De ville undersøge, hvorfor jeg ikke havde fået besked endnu. Efter kort tid blev jeg ringet op af en læge - resultatet var nu kommet "Modermærkekræft", der skulle fjernes en halv centimeter mere. Samme dag, en halv time senere, blev jeg igen ringet op - jeg kunne blive opereret dagen efter.
4. gang 21/3. 13.30 fik jeg fjernet endnu et stykke til undersøgelse, men fik at vide, at der efter al sandsynlighed ikke var mere. 27/3. Brev fra hospitalet vedrørende hudprøve fra 6/3 (altså fra 1. operation) med udførlig forklaring, og at jeg ville få sendt en indkaldelse snarest muligt.
- Jeg ringede til afdelingen og forklarede sekretæren, at jeg havde fået foretaget denne anden operation. Hun ville bede en læge ringe mig op. Dette skete ret hurtigt. Jeg forklarede lægen, at jeg havde fået fjernet en halv centimeter mere. Ikke flere breve - sagen slut og jeg fik en tid til kontrol i juni måned. 29/3. Atter en indkaldelse til operation nu mandag den 31/3 kl. 9.15. Hvad nu - er der alligevel mere? Mandag morgen ringede jeg igen til




*hospitalet og bad om en forklaring. Journalen findes frem - operationen 21/3 ok - alt er fjernet. Tid til kontrol i juni måned.*

*Jeg synes, det har været noget "roderi" med svar på operationer og overflødige breve. Men til de efterfølgende kontrolbesøg har der næsten ingen ventetid været og en enkelt gang, kom jeg ind før tiden.*

*Jeg har været meget tilfreds med resultatet af operationerne.*

*(Kvinde, 60-69 år)*

 *Jeg synes, der var for meget spildtid. Årsagen til, jeg var indlagt, var en rutinemæssig kontrol. Jeg havde det på forhånd godt, og der var ingen problemer. Indlæggelsen indebar to overnatninger samt diverse undersøgelser, som er de samme ved hver indlæggelse. Dvs. at jo hurtigere disse undersøgelser kan foretages, jo hurtigere kan jeg komme hjem den sidste dag. Undersøgelserne aftalte vi i løbet af indlæggelsen, og der var ikke noget fast tidspunkt på nogle af dem. Det betød, at jeg ikke vidste, hvornår jeg skulle stå op for at være klar til de første undersøgelser, samt at det var svært at planlægge andre aktiviteter, fx at tage en tur til byen eller besøge venner/familie (undersøgelserne varede måske sammenlagt 1-2 timer på en hel dag). Det jeg savner er, at undersøgelserne er lagt i mere stramme rammer, så man ved, hvornår man skal være klar, samt hvornår man har fritid, selvfølgelig med forbehold for ændringer fra afdelingens side. Der er ingen, der siger, at dette skal være planlagt inden indlæggelsen, men man kunne spørge ved modtagelsen, om man ønskede et tilrettelagt program for dagene, eller man hellere bare ville tage det, som det kom. I den forbindelse, synes jeg også, det er vigtigt, at dem der har et fast arbejde at passe i hverdagen, så vidt som muligt, skal have tilbud om at blive indlagt i weekenden. Derfor kunne det være aktuelt at begynde at skelne imellem dem, der ønsker indlæggelse i weekenden. Dette er ikke for at forklejne andres tid, men fordi det er nemmere at afsætte weekenden end 2-3 arbejdsdage.*


*(Mand, 19-39 år)*


### **ANBEFALING 11: KONTINUERLIG OG TYDELIG KONTAKT**








Det er vigtigt for patienten at vide, hvem der har ansvaret for den primære kontakt med patienten. Hvor patientforløbet består af hyppige skift mellem sygehushusets interne funktioner eller mellem de forskellige sektorer, vil patienten komme i kontakt med skiftende sundhedspersonale. Med henblik på at sikre, at dette ikke opleves som brud på kontinuiteten, anbefales det, at:









- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten.
- sundhedspersonalet sikrer, at patienten ved, hvem der er de primært ansvarlige for patienten.








#### **Mest ros:**









 *Korrekt, professionel behandling ydet med venlighed og beredvillighed. På intet tidspunkt har der manglet imødekommende omsorg. De aftalte tider er overholdt med meget små forståelige forskydninger. Er meget tilfreds og tryk ved behandling af læge NN, assisteret af sygeplejerske NN, der mest har været mine kontaktpersoner de senere år.*  
(Mand, 70-79 år)


 *Jeg ser det som noget meget positivt, at jeg er tilknyttet den samme læge, hver gang jeg er til kontrol. Det giver en god tryghed. Har før været tilknyttet udenamts hospital. Her var mit indtryk et helt andet. Hver gang jeg kom, blev jeg tilset af en ny læge og adskillige studerende. Dette var en meget ubehagelig følelse som patient. Ligeledes vidste de ikke, hvem jeg var, når jeg kom og skulle først til at læse journalen. Dette gav en stor følelse af utryghed.*  
(Kvinde, 19-39 år)

-  *Det havde stor betydning for mig, at det var den samme person, der hver dag behandlede mig med stråler. Jeg følte mig tryk ved hende. Når hun smilende kom og hentede mig til stråling, slappede jeg fuldstændig af, og syntes jeg sammen med hende kunne klare alt.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Som patient er det vigtigt, at indlæggelsen føles struktureret, at der er få plejepersonale omkring en, så man undgår at få for mange forskellige informationer. Derved opnås tryghed og mindre stress fra patienten og pårørende.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *De samme to sygeplejersker fulgte mig. Den ene om dagen, den anden om aften/natten. Begge var meget venlige. Forplejningen var fin.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Jeg synes, modtagelsen er utrolig god og dejligt med den samme sygeplejerske i forløbet dagen igennem. Det giver, en nervøs patient, en dejlig ro. Man skal ikke forklare sig hele tiden.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Læge NN, som havde foretaget kikkertundersøgelsen, kom selv ind til os og orienterede grundigt om resultatet. Samtidig fik vi både gode råd og recept på smertestillende medicin.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Den læge, der opererede mig, fulgte mig helt til dørs. De gjorde det til UG!!*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Fordi helhedsindtrykket af undersøgelser, planer og behandling samt menneskelig patientomsorg har været af stor betydning. Jeg havde bedt om en kontaktlæge - hvilket gav en tryghed i forløbet.*  
(Kvinde, 40-59 år)


-  *Jeg var meget heldig at få NN som min kontaktlæge, og ham havde jeg og min mand stor glæde af hele forløbet igennem.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *God plejeform. Dejligt at vide, hvem der passer stuen i vagten. Godt at plejepersonerne kommer ind og fortæller, at nu er det hende, der er her. Dejligt i weekend med kun to vagthold. Søde, søde sygeplejersker og assistenter der giver hjælp, når der er behov og kommer med gode tips uopfordret. Enestue ville have været dejlig.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Lægen, som skulle operere mig, kom dagen før jeg skulle opereres og talte med mig. Det var meget betryggende.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Samme læge i hele forløbet giver tryghed. Godt samspil mellem alle ansatte i afdelingen. Alle er smilende, venlige og imødekommende. God information både før, under og efter operationen. Godt resultat af operation. God opfølgning, perfekt smertebehandling. En helt igennem god oplevelse.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Det giver tryghed, når lægen husker situationen og de foregående besøg.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Det er en god følelse, at lægen kender én, når man kommer.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Hvis den konsulterede læge var i tvivl om noget, kontaktede han overlægen, så diagnosen blev korrekt.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Det var utroligt rart, at selv efter 1 år, at lægen stadig kan huske patienten.*  
(Kvinde, 0-18 år)

-  - Ønskede at blive behandlet af NN og blev det før, under og efter operationen.  
- Operation helt i top.  
(Mand, 40-59 år)
-  Blev indlagt klokken 02.00! Et meget opmærksomt personale - flere forskellige personer af samme kategori (dvs. ikke en enkelt person diagnosticerer) - betryggende med flere!  
Følte mig tryk - i kyndige hænder!  
(Kvinde, 60-69 år)
-  Dejligt, man kunne få en anden læge, hvis man ikke syntes om den, man havde.  
(Kvinde, 0-18 år)
-  Personalet var generelt meget engageret og tydeligt glade for at være på afdelingen. Havde dog skiftende personale, hvor jeg kunne ønske mig mere kontinuitet, f.eks. primært kontakt til 2-3 stykker maksimum.  
(Kvinde, 0-18 år)
-  Det er godt, når man har den samme sygeplejerske, og det er dejligt, når de går med navneskilt, så man kan huske deres navn. NN er guld værd for afsnittet.  
(Kvinde, 0-18 år)
-  Vi var så heldige kun at have én læge under opholdet, da hun havde en lang vagt. Hun var fantastisk!! "Var oppe på mærkerne". Man følte helt, at man var hendes eneste patient.  
(Kvinde, 0-18 år)
-  Stor empatisk håndtering fra hele personalegruppen. God information/overlevering (hvem passer os i morgen). Bedre koordinering lægerne imellem. Glad for, at der nogenlunde var én gennemgående læge.  
(Kvinde, 19-39 år)

-  *Jeg har haft den samme læge ved alle besøg, hvilket er betryggende, og vedkommende kender ens livshistorie. Det vil sige, man skal ikke gentage forløbet hver gang, der er en ny kontrol. Giver også større tillid og tryghed. Har kun gode/positive oplevelser fra vort sygehus.  
(Kvinde, 40-59 år)*
-  *Professionelle, lyttende, trøstende og opmuntrende, faglig/saglig, men med hjertevarme og godt humør. Mulighed for at vælge samme kontaktperson/læge, hvilket giver forståelse og tryghed. Føler ikke, at man kun er et nummer i rækken af sørgelige sygehistorier.  
(Kvinde, 40-59 år)*
-  *Dejligt, at der var én, der havde "ansvar" for mig og drog omsorg.  
(Kvinde, 40-59 år)*
-  *De læger og sygeplejersker der hørte sammen gav sammenhængende forklaringer.  
(Kvinde, 19-39 år)*
-  *Personalet er lydhør og omsorgsfuld og gode til at informere om behandlingen, og ikke mindst er det det samme personale (gennem 2 dage).  
(Kvinde, 40-59 år)*
-  *Det er rart, man ikke bare er et nummer i systemet, men det skulle ikke bare være plejepersonalet som følger en, men også måske 2-3 læger. Så man kunne være sikker på, at alle vidste, hvad der er sat i gang, før den næste prøvede noget nyt?  
(Kvinde, 60-69 år)*
-  *Når lægerne er så kompetente og velbegavede, er det totalt ligegyldigt, om det er forskellige læger, man møder.  
(Mand, 70-79 år)*
-  *Den største grundighed møder man hos de unge læger, og læger man er inde ved første gang.  
(Kvinde, 60-69 år)*


 *God behandling. Møder de samme sygeplejersker hver gang, der kender til mit forløb.*

(Kvinde, 19-39 år)


 *Det er betryggende, at lægen konsulterer en mere erfaren læge, når lægen selv er i tvivl.*

(Mand, 0-18 år)


### **Mest ris:**

 *Aldrig den samme læge, og de nye kigger aldrig i journalen.*


(Mand, 60-69 år)

 *Eksempel: Lægen: "Nå, du har haft ledegigt siden du var 7 år..". Mig: "Nej da ?!!!" (siden jeg var 30 år). Lægen: (efter at have læst lidt i journalen) " Nåh nej, det er din bror". Føler man starter forfra hver gang.*


(Kvinde, 19-39 år)

 *Behandlingen af sygdommen har været i orden, men det er frustrerende at møde så mange forskellige læger. Når jeg skriver ca. 12, er det dem jeg kan sætte ansigt eller navn på, dertil kan lægges et vist antal ukendte.*








(Kvinde, 70-79 år)

 *Jeg ville gerne have haft den samme læge og lidt forståelse en gang i mellem, men det tror jeg hænger sammen med, at alt for mange læger var involveret.*








(Kvinde, 19-39 år)








 *Personalet var ikke opsøgende, fordi jeg var andengangsfødende. Der var ikke nogen, der kom og spurgte til, hvordan man egentlig havde det. Forvirring om morgenen; man kunne læse, hvem der var ens kontaktperson, men ingen der kom og hilste på!!*









(Kvinde, 19-39 år)








-  *Personale og forhold var bare i orden. 4 gange var min kone indlagt for kronisk betændt bugspytkirtel. 4 forskellige læger. Til sidst opgav de, og sendte hende til et stort sygehus. 1. undersøgelse viser her, at det er kræft i bugspytkirtel, som har spredt sig til leveren. Kunne min kones død have været undgået, hvis diagnosen havde været rigtig 1. gang på vort sygehus?? Der burde klages over usømmelig og tydelig manglende kendskab til denne sygdom.*  
(Ægtefælle skriver for Kvinde, 40-59 år)
-  *Eftersom jeg kun må beskæftige mig med min seneste indlæggelse, har jeg kun godt at sige. Men jeg har været indlagt en snes gange og talt med måske 50 læger. Og det er skidt!*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Jeg ville gerne have talt med en læge efter operationen om hele forløbet.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Løfter om samtaler mellem patient/pårørende og læger blev ikke overholdt.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Ved de indledende undersøgelser ville jeg gerne have haft en gennemgående læge - også ved de svar, man får pr. telefon, kan det være forvirrende med alle de forskellige læger og sygeplejersker.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Havde jeg talt med lægen, der opererede mig, havde I fået fem stjerner.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Alt var overmåde tilfredsstillende bortset fra antallet af plejepersoner. Derfor "kiksede" et par ting i forvirring - såsom tilsyn af sår og tildeling af medicin.*  
(Kvinde, 19-39 år)




-  *Det opleves, som om der mangler ledelse af gode og dygtige ansatte. Som patient er det frustrerende at skulle fortælle sin sygdomshistorie 117 gange - ny læge hver gang!*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Men jeg blev forvirret af, at hver læge havde sin egen teori om, hvad der skulle gøres.*  
(Kvinde, uoplyst)
-  *Det gode var, at man var tilknyttet et bestemt plejepersonale. Det negative var, at på en to-sengsstue var der to hold plejepersonaler, som ikke var gode nok til at samarbejde. Jeg følte, at nogle gange blev der kun taget hensyn til deres patient. Jeg kunne ønske mere tid til opfølgning. Det hjælper ikke, vi kan lave en masse rent teknisk, hvis ikke vi kan få den opfølgning, vi har brug for både fysisk og psykisk.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Igennem hele mit sygdomsforløb på 2 år har jeg haft utroligt mange forskellige læger. Både under den indledende indlæggelse på 4 uger og senere under mine kontrolbesøg på afdelingen. Det er meget, meget utilfredsstillende.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Lægen, som behandlede mig, kender jeg ikke navnet på. Det var en ide, at det nævnes i en skrivelse for evt. senere kontakt.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Med forskellige læger, ved hvert besøg, føles det, som man starter ved Adam og Eva hver gang.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *En mellemvurdering (3 stjerner). Det ville for mig være godt, at jeg talte med den samme læge, og i fald vi ikke kom overens, at det så var muligt at skifte til en anden, ligesom ventetiden kunne nedbringes.*  
(Kvinde, 60-69 år)


-  *Jeg var meget godt tilfreds. Dog vil jeg påpege, at ideen med at en læge følger patienten, ikke altid er optimal. Det var først, da min læge havde fri, der kom andre øjne på sygdommen, og så tog det kun en dag.*  
(Uoplyst, 40-59 år)
-  *Læger gode til at forklare, plus jeg følte, de tog sig tid til at lytte til en. Uacceptabelt er dog, at jeg ved så relativt få besøg har haft 4 forskellige læger, og man (selvom de havde ens journal) alligevel skulle fortælle forløbet på ny til hver ny læge.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Jeg manglede kontakt til lægen, der opererede mig. Både før og efter behandling.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)
-  *Jeg ville ønske, at det var den samme læge, jeg blev behandlet af og talte med, når man var til undersøgelser og operation.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Jeg synes, personalet var meget imødekommende, men ikke flinke til at præsentere sig. Vi kender bl.a. ikke navnet på den læge, der opererede vores søn, og vi fik aldrig spurgt heller, hvilket vi vel bare kunne have gjort.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Uvist for mig, hvem der havde hovedansvaret for at træffe de nødvendige foranstaltninger, inkl. forberede og indkalde relevante personer.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Information, plejen, operationen og en nogenlunde hygiejne var tilfredsstillende. Men kontakten med kirurgen var utilfredsstillende. Jeg ville gerne have haft en lille samtale med hende, så jeg havde et indtryk af den person, som jeg var nødt til at blive opereret af. Jeg var meget utryk ved at skulle opereres.*  
(Kvinde, 19-39 år)

-  *Det ville være en stor fordel, hvis man kun skulle snakke med 1-2 læger, fra man kom ind, til man skulle ud. I stedet for måske 10 læger. Og så synes jeg ikke, de sætter sig nok ind i journalen, så man skal gentage alt mange gange.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Personalet har alt for travlt. Det virkede lidt fabriksagtigt. Jeg var i kontakt med 6 forskellige læger på 3 dage.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Det har været meget generende med de skiftende læger med forskelligt engagement og erfaring. Vores barn har været belastet af gentagne gange at skulle indvie nye mennesker i sin situation. Derimod dejligt med kontinuitet hos sygeplejerskerne.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Bør have samme læge hver gang, og lægen skal føle et større ansvar for patienten og skal være bedre forberedt om sagsforløbet.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Det var frustrerende at få en ny sygeplejerske tildelt, når man kunne se, at én man havde været tilknyttet tidligere på ugen var på vagt igen. Dette skift kunne være undgået.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Den første læge var god. Den anden blandede vores drengs sygdom med en anden.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Dog ville det have været rart, hvis den læge, der foretog undersøgelsen/operationen, selv var kommet og informeret.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Jeg spurgte til mit røntgenbillede taget 2 dage før udskrivning. Lægen vidste end ikke, hvem han udskrev.*  
(Kvinde, 60-69 år)

-  *Er tilknyttet en fast læge, men har alligevel haft 2 andre, de gange jeg har været til undersøgelse.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Fantastisk plejepersonale, men ingen relation til lægerne. Forsøgte at få tilknyttet en bestemt læge uden held. Blev opereret af en læge, som jeg aldrig havde mødt.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Når man har mødt 10 læger i sygdomsforløbet, føler man sig som et ligegyldigt stykke kvæg. Der er ingen ægte interesse at spore ved lægerne.*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Jeg følte mig meget utryg, da jeg fik forskelligartede informationer af forskellige læger, der kom flagrende forbi, og ikke alt kom med i journalen.*  
(Mand, 70-79 år)
-  *Man talte med så mange forskellige. Afdelingssygeplejersken så jeg ikke. Læger var også en by i Rusland. Den læge, som opererede mig, hilste ikke på mig, hverken før eller efter.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Jeg synes, det er en afdeling med nogle gode sygeplejersker og en god service, men måtte vente 6 timer på at blive udskrevet, da det skulle være den læge, der havde opereret mig, der skulle udskrive mig, men det var en anden i stedet, der udskrev mig.*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Det er bestemt ikke tilfredsstillende at blive tilset af 5 forskellige meget unge læger ved mine 5 besøg. Det har jo resulteret i ret forskellige informationer, ret subjektivt.*  
(Mand, 70-79 år)

 *Var igennem 4 samtaler med 4 forskellige læger, som alle skulle have svar på sygdomsforløbet inden indlæggelsen, og alle kom de frem til hver deres diagnose!!*

*(Kvinde, 40-59 år)*

 *Personalet godt. Jeg har en fast læge, men ser ham for lidt. Han kan selvfølgelig ikke altid være der. Generelt for dårligt samarbejde, lægerne imellem, omkring min sygdom, som er meget kompleks. Jeg oplever ofte en fralæggelse af et fagligt og sagligt ansvar.*





*(Kvinde, 40-59 år)*








## **ANBEFALING 12: PLANLAGTE PATIENTFORLØB**


Patientforløb er meget forskellige, og patientens oplevelse af ventetiden vil blandt andet afhænge af patientens sygdom og forløb. Uforudset ventetid kan opleves som kontinuitetsbrud og manglende respekt over for patienten. Det anbefales, at:

- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektorerne.


### **Mest ros:**


-  *Sammenhæng fra ambulatoriet til operation på sengeafdelingen. Var gode til deres job. Også sammenhæng til ambulatoriet. Generelt meget tilfreds med min indlæggelse og behandling.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Venligt personale. Omhyggelige med at finde tider til efterfølgende undersøgelser på andre afdelinger, så de passer sammen.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Kun ros. Ingen ventetid, jeg var til forundersøgelse tirsdag og blev opereret torsdag. Dygtige og venlige personaler. Jeg kan ikke sætte en finger på noget.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Alt foregik nemt og hurtigt. Ingen problemer og ingen ventetid, og alt var professionelt. Jeg talte dog ikke med en læge efter operationen - det havde jeg forventet, men sygeplejersken gav også god information.*  
(Kvinde, 19-39 år)


-  *Fordi jeg føler, at jeg blev modtaget og fulgt af kompetente personer, der var gode til at orientere, venlige og hjælpsomme. Det var også betryggende, at en sygeplejerske ringede til mig dagen efter for at høre, hvordan jeg havde det.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Jeg var overrasket over, hvor effektiv forretningsgangen var både ved undersøgelse og behandling. Yderst "kundevenligt" i forhold til min sidste kontakt med sygehuset for 5-10 år siden.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Ambulatoriet har været gode til at koordinere andre undersøgelser, blodprøver har også været bestilt på hjemmesygehus eller egen læge.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Mit behov for kontakt til ambulatoriet er dækket hurtigt. Besked om indkaldelse. Kort ventetid på ambulatoriet. Tid og venlig modtagelse generelt. Afslappet dialog og kvalificerede svar. Afventer indlæggelse til operation. Tidspunkt får jeg selv indflydelse på. Hvad kan jeg forvente mere?*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Personalet og læge (havde kun den samme) virkede professionelle og menneskelige. Gik grundigt til værks og overlod intet til tilfældighederne. Blev undersøgt meget grundigt og fik en fantastisk behandling, både fagligt og pleje. Flot.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Flot, at jeg blev fotograferet samme dag som jeg var til 1. undersøgelse, således at der ingen spildtid var.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)
-  *Ventetiden er den eneste ulempe, jeg har oplevet, men på den anden side vil jeg jo også gerne til, hvis jeg har et akut problem, og det medfører jo desværre ventetid for andre.*  
(Kvinde, 19-39 år)


 *Personalet var altid flinke, og hvis de havde tid til at snakke, gjorde de det. Men de havde også tit travlt. Det kan man godt forstå med alle de nedskæringer og nedlæggelse af andre sygehuse. Før skulle jeg kun til mit lokale sygehus, ca. 15 min. Nu skal jeg bruge 1 time hver vej.*  
(Mand, 40-59 år)


#### **Mest ris:**

 *Havde fået lov at blive til mandag, da min kone skulle behandles om fredagen, men blev alligevel udskrevet fredag.*  
(Mand, 40-59 år)








 *Min sygdom er speciale i afdelingen. Men selv om jeg derfor kun er en af mange, blev jeg behandlet som individ. Jeg har haft gavn af personalets store viden og praksiserfaring. Mit indtryk, at sygehuset ønsker/er åben for fornyelse (kost, selvhjælp osv.). Eneste minus er uacceptabel ventetid, som har medført irreversible følger.*  
(Kvinde, 40-59 år)








 *Men i røntgen kan CT-scanneren udnyttes meget bedre. Når man er lagt i lejet, går der rimelig lang tid med at få fat i en læge til at lægge nål til kontrast. Vedkommende læge er som regel også urutineret. Oplær personalet i afdelingen til at forklare en så simpel operation. Der kunne være en læge tilstede første gang. Man kunne med lethed sende dobbelt så mange igennem den kostbare maskine.*  
(Mand, 70-79 år)








 *Ønskeligt, at røntgen og kontrol i ambulatoriet var samme dato. Planlægning og koordination.*  
(Kvinde, 40-59 år)






 *Vidste ikke helt, hvad lægens "plan" var med mig.*  
(Kvinde, 20-39 år)
















-  *I forbindelse med min indlæggelse blev jeg aflyst til operationen, 2 timer før jeg skulle opereres. Det var jeg meget ked af og fik i den forbindelse en nedtur, som jeg har haft svært ved at komme over.  
(Kvinde, 60-69 år)*
-  *Nej - ventede en hel aften på, at lægen skulle se på mig. Næste dag da lægen kom, viste det sig, at det kun tog fem minutter at afgøre sagen, al for lang ventetid.  
(Mand, 19-39 år)*
-  *Total forvirring med planlagt operation og aflysning af operationen 3 gange.  
(Mand, 40-59 år)*
-  *5 stjerner for operation og pleje i top. 1 stjerne for forløb inden operationen. Planlagt bypassoperation 21/07. Aflyst pr. brev 15/07. Nyindlagt fredag d. 25/07 til operation den 21/08. Afbud til denne torsdag den 31/07 pr telefon. Ny indkaldelse fredag 08/08 og opereres 11/08. Denne gang og 4. gang lykkedes operationen.  
(Kvinde, 80 år eller mere)*
-  *Kunne spare meget tid, hvis man ikke skulle forklare forfra til ny læge (altså lægens tid). Af 3 besøg undersøgt af 2 forskellige læger.  
(Kvinde, 60-69 år)*
-  *For lang ventetid, ca. et halvt år, inden jeg kunne komme i behandling på sygehuset, derfor indlagt akut af min egen læge.  
(Kvinde, 60-69 år)*
-  *Det er uacceptabelt, at man skal til 3 undersøgelser og en igen til juni, når man har vandladningsbesvær med blod i vandet og smerter. Så efter 6 måneder er jeg lige langt.  
(Mand, 60-69 år)*








-  Symptomerne kunne have været en meget alvorlig sygdom. Det var det heldigvis ikke. Men i de 3 måneder fra konstatering til resultatet, havde jeg det aldeles ikke godt. Den undersøgelse, jeg gennemgik, varede for de 2 besøg effektivt en halv time. Det burde kunne gøres mere smidigt, uden at der skal gå 3 måneder.  
(Mand, 40-59 år)
-  Jeg var til undersøgelse i midten af marts 2004, hvor de sagde, at jeg ville blive indkaldt til røntgen. Jeg har ikke hørt noget siden sidst i juni 2004.  
(Mand, 40-59 år)
-  Jeg sad i opholdsstuen i 6½ time og ventede på en læge, der kunne udskrive mig. Da lægen kom, tog det 3½ minut!  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Fik at vide ved udskrivning, at jeg skulle til kontrol ca. 6 uger senere. Indkaldelsesbrevet sagde 15 uger senere!  
(Mand, 19-39 år)
-  Ved udskrivningen blev der sagt, at jeg blev indkaldt til evaluering i løbet af 3 måneder. Nu er der gået 4 måneder uden indkaldelse.  
(Mand, 60-69 år)
-  Kørte 45 km 1. gang for så at blive sendt hjem. 2. + 3. gang blev jeg indlagt og sendt hjem igen uden operation. 4. gang blev lykkens gang.  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Vi brugte meget tid på at vente. Lidt mere effektivitet og vi havde ikke behovet at overnatte på sygehuset, og det hele kunne være klaret på ½ dag i stedet for 2 dage.  
(Kvinde, 0-18 år)


-  *Det var ikke særligt tilfredsstillende, at en 4-årig pige ankommer klokken 11.00, røntgen klokken 19.00, og når hun så endelig var faldet i søvn, blev hun vækket klokken 01.00 for at få lagt drop, når man allerede ved lægemodtagelsen forventede, at drop ville blive nødvendigt.  
(Kvinde, 0-18 år)*
-  *Dog utilfreds med modtagelse på akutafdelingen inden jeg kom på sengeafsnittet. Her modtaget kl.12:00, så først læge kl.18:00. Utryg, da jeg havde fået at vide, sygdommen ville brede sig.  
(Mand, 60-69 år)*
-  *Blev først tilset af læge cirka 8-9 timer efter indlæggelse (på grund af travlhed).  
(Kvinde, 60-69 år)*
-  *Sidst for 1 måned siden, ringende jeg 1 time før, for at høre om der var ventetid, fik at vide, at det var der ikke, dog var de over 1 time forsinket. Dette indebar, at 4 personer sad i møde og ventede på mig. Utroligt dårligt af jer.  
(Kvinde, 40-59 år)*
-  *Havde glemt at rekvirere et svar, som vi ellers efter aftale ringende ind og påmindede om en uge før den ambulante tid.  
(Kvinde, 19-39 år)*
-  *Hvis man er almindelig borger og ikke en topidrætsudøver, får man virkelig lov at vente på røntgenscanning m.m. Hvorfor kommer de først i køen og skubber os andre ud i glemslen og middelmådig lægebehandling.  
(Mand, 19-39 år)*
-  *Ja, bortset fra 5 operationstidspunkter aflyst indenfor 1 døgn. Derefter hjemsendelse i 8 dage og indkaldelse til ny operation. Jeg har forståelse for udsættelse af operation, men 5 tidspunkter på et døgn og hjemsendelse og ny indkaldelse. Slider psykisk.  
(Mand, 40-59 år)*

-  *Jeg blev indkaldt og klar til operation, da jeg fik at vide, at narkosesygeplejersken var syg og blev så sendt hjem med uvis besked om næste operation. Det er ikke acceptabelt, at sygehuset sender patienterne hjem i to dage pga. sygdom af narkosesygeplejersken. Der må da være nogen, som har bagvagt, de kan trække på.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *For dårligt, at kontroltiden bliver lavet om flere gange pga. private konsultationer.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Der gik for lang tid mellem de forskellige undersøgelser, så jeg i dag har svære symptomer fra galdevejene. Det skulle have været stoppet noget før.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Da jeg først kom på sygehuset, synes jeg tingene fungerede fint, og jeg blev godt modtaget. Derimod synes jeg ikke om indkaldelsen, der synes at gå ud fra, at jeg tog hjem efter indskrivningen, også selvom jeg bor i Århus. Det gjorde mig usikker, at jeg ikke følte mig sikker på at kunne blive. Bilag: Utilfredsheden kommer måske mest pga. et uheldigt forløb, da den praktiserende læge henviste til sygehus 1. Her kom jeg til forundersøgelse efter 4 uger. De mente så, jeg skulle til sygehus 2 pga. brokkens størrelse. Selvom jeg var undersøgt på sygehus 1, skulle jeg også undersøges på sygehus 2 efter endnu 4 ugers ventetid. Først efter 8 uger, herefter kunne jeg blive opereret, altså 4 måneder fra lægens henvisning. Ved undersøgelsen kort før jul var det pga. årsskiftet heller ikke muligt at få planlagt, hvornår operationen kunne finde sted, hvilket gav megen usikkerhed, da jeg skulle ud at rejse i foråret.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Ingen besked om, hvad der skulle ske og hvornår. Havde på fornemmelsen, at det at blive indlagt var som en parkeringsplads. Derfor nægtede jeg at blive der og bad om at blive tilkaldt, når de havde en tidsplan.*  
(Mand, 40-59 år)


-  *Ventetid. Jeg måtte vente fra først i december 2003 til slutningen af april 2004 for at blive opereret for min galde. For dårlig. Jeg følte mig dårligt behandlet. Bilag: Jeg følte mig ikke tryk ved at måtte vente så længe. Jeg måtte også blive opsagt fra mit job på grund af ventetid. Det gjorde meget ondt. Men det tænker I nok ikke menneskeligt på. Det gjorde ondt. Arbejdsløs nu.*  
(Kvinde, Uoplyst)
-  *Jeg blev ellers så glad, da der kom indkaldelse efter kun to uger, og tænkte jeg skulle aldrig sige noget ondt om det danske sygehusvæsen, at de følgende små undersøgelser trækker mange måneder ud er jeg meget træt af, da jeg har flere anfald.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *To orienterende undersøgelser giver ikke grundlag for egentlig vurdering. Knude i bryst konstateret i november 2003. Efterfølgende to gange lægebesøg og to gange parenkymkirurgiske undersøgelser forud for tre undersøgelser med scanning. Indtil videre fem konsultationer uden egentlig handling. Såfremt der konstateres sygdom, er der gået et halvt år siden første konsultation.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Jeg føler, at de prøver på at få fat i det, min sygdom handler om. Men for lang tid mellem undersøgelserne, ca. otte uger, hvor jeg bare bliver undersøgt uden svar på, hvor er jeg henne, skal jeg opereres eller hvad? Frustrerende, når man har smerter.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Jeg blev indstillet til operation 3-5 gange i 2 dage. Alle gange aflyst.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Det havde hjulpet, hvis min journal blev læst imellem behandlingerne. Det var måske også nemmere for personalet, så man ikke havde skullet pille ny-påsat gips af.*  
(Kvinde, 40-59 år)

-  1. gang var der ikke nogen læge tilstede. 2. gang ringede de til mig om morgenen, om jeg kunne komme til kl. 12:30, i stedet for kl. 14, men der var så lang ventetid, at jeg ikke kom til før efter kl. 14. Dårlig planlægning.  
(Mand, 60-69 år)
-  Indlagt akut kl. 13:30, så først en sygeplejerske kl. 17:45. En læge kl. 20:45 og blodprøver først kl. 22:45.  
(Kvinde, 60-69 år)
-  Jeg blev godt informeret, fik en fin behandling, og så blev jeg vildt imponeret over det professionelle engagement. Men når efterbehandling/undersøgelse udsættes 6-8 måneder falder det hele til jorden. Så er man til grin.  
(Mand, 60-69 år)
-  Efter udskrivelsen, på vej hjem fra sygehuset, blev jeg ca. 5 min. efter bevidstløs i bilen med symptomer på ny blodprop med lammelser i begge arme. Vi kørte tilbage til apopleksiafdelingen, som vi lige havde forladt og ventede nu halvanden time, før jeg blev tilset af en vagtlæge, som havde været optaget af et møde. Da jeg 2 dage forinden havde haft en blodprop i hjernen med lammelse af venstre side, finder jeg forløbet alt andet end betryggende. Man kunne vel ikke vide, om det var en større blodprop, der var på vej igen.  
(Kvinde, 60-69 år)
-  Varede for længe inden en læge tilså mig. Gik 7 timer. Er meget utilfredsstillende, når man kommer ind akut med apopleksi.  
(Kvinde, 80 år eller mere)
-  Kom til hospitalet klokken 14.30, talte først med læge cirka 18.30. Mange akutte lige den dag.  
(Mand, 80 år eller mere)
-  Der kunne anvendes bedre logistik. Tiden, man var indlagt, kunne anvendes frem for at skulle bruge tid ambulant bagefter.  
(Uoplyst, 40-59 år)


-  *Måtte selv rykke afdelingen 5 gange for at få henvisningen sendt på røntgen - da der var gået 3 uger, havde de stadig ikke modtaget den, og røntgenafdelingen gav mig endelig selv en tid efter 4 uger uden at have hørt noget! Yderligere skulle jeg vente 11 dage på svar fra røntgen for så at få at vide, at der stadig er noget på lungerne - dette er yderst uacceptabelt!!!  
(Kvinde, 40-59 år)*
  
-  *Jeg er skuffet over en ventetid på 4 timer i en akut situation. Det kunne være klaret af lægen i skadestuen. Jeg mener også, at sygehuset skal tilbyde andre undersøgelser for akut chok end blod-prik-prøverne for allergi!  
(Mand, 60-69 år)*
  
-  *Den ene gang, jeg var der, kunne de ikke finde min journal, så jeg ventede over en time. Det virkede ikke særligt betryggende, at ingen vidste, hvor den var.  
(Kvinde, 19-39 år)*
  
-  *Det er super godt, når man endelig er på ambulatoriet, men ventetiden er meget uacceptabel. Den er pt. oppe på et halvt år, det er for dårligt.  
(Mand, 19-39 år)*
  
-  *Alt for lang ventetid mellem blodprøvetagning og samtale med lægen.  
(Mand, 60-69 år)*
  
-  *Lav 2 rum til hver læge og lad dem skifte. Samme princip som dagkirurgi og lad så sygeplejerskerne gøre næste patient klar og notere almenheder ned (antal hævede led, gener siden sidst osv.).  
(Mand, 40-59 år)*
  
-  *Med tanke på, at jeg ventede i 6 måneder på at komme til, så fik jeg forbavsende lidt ud af det.  
(Mand, 19-39 år)*

 Blev indlagt med lårbensbrud, ventede i ca. 2 døgn på operation, hvor mor fastede og blev så afkræftet, at hun aldrig kom på benene igen og endte med at blive så invalideret, at hun nu er faldefærdig, hjælpeløs i seng og kørestol.


(Kvinde, 80 år eller mere)

 Fast kontrol ca. 3-4 gange pro anno. Når man går til egen læge, får man tid, og den passer. Sygehusets ambulatorium har ingen respekt for andres tid. Jeg har fuldtidsarbejde og skal have fri, men tilpasning og overholdelse af tilsagte tider er et mareridt, og det ændres aldrig, selvom man påtaler det.


(Uoplyst, Uoplyst)

 Jeg fik at vide, at jeg var fejlhenvist, så jeg ville få brev fra en anden afdeling meget hurtigt, men det fik jeg ikke. Så ringede jeg selv og fik at vide, at jeg var i bunden af bunken, først da jeg kontaktede min egen læge, skete der noget.


(Mand, 19-39 år)

 Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg får på afdelingen, men er samtidig harm og vred over, at jeg ikke tilbydes de konsultationer, jeg har krav på. Jeg skal tilbydes konsultation hver 3. måned. Ventetiden er pt. et halvt år. Meget dårlig service fra amtets side. Hallo NN, du skal prioritere anderledes.

(Mand, 19-39 år)

 Alt i alt, synes jeg, det er en rigtig god service og behandling, men det skuffede mig, at man ikke formåede at planlægge røntgen, scanning, blodprøve og samtale på mindre end 4 dage. Det er langt at køre med en dårlig ryg, det kunne have været planlagt bedre.

(Kvinde, 60-69 år)

 Jeg har gået på hospitalet hver 6. uge de sidste 18 måneder. Jeg skal hver gang have en ny tid om 6 uger, det kan ikke lade sig gøre, på grund af at de ikke har lægernes vagtplan. Det er besværligt, da en ny tid bliver tilsendt, og jeg ingen indflydelse har på tiden, der i forvejen er meget begrænset og




*passer enormt dårligt til folk, der arbejder. Jeg får max dosis i medicin og har derfor brug for at kontakte afdelingen akut, det er meget svært. Der er i alt 1 time om dagen, hvor det er meget svært at komme igennem, der findes jo ingen skadestue for akutte patienter. Der burde være en dag om ugen med lang åbningstid. Her i januar er jeg blevet henvist til en måling af nyrefunktion på et andet hospital. Jeg fik tilsendt en folder om undersøgelsen, på folderen står der, at jeg skal møde i bygning 6 og 10. Jeg var i tvivl om, hvor jeg skulle starte, så jeg ringede på det vedlagte telefonnummer. Det tilhørte en privat person. Jeg valgte at møde op i bygning 10, og der var de meget uforstående. En venlig sygeplejerske ringede, og det viste sig, at det var i bygning 3, og at denne folder aldrig skulle have været udleveret.  
(Kvinde, 19-39 år)*

**ANBEFALING 13:**  
**VIDEREGIVELSE AF INFORMATION MELLEM**  
**SUNDHEDSPERSONALET PÅ SYGEHUSET**

Patienter kan opleve brud på kontinuiteten ved at skulle give de samme informationer til flere forskellige sundhedspersoner. Det anbefales, at:


- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af sin information.

**Mest ros:**


 *Lægen var god til at informere om, hvilke undersøgelser og behandlinger de ville afprøve og kom tilbage med hurtige svar på prøverne. Meget opmærksom, støttende og venlig.*

*Hele personalet var meget hjælpsomme og rare, og overgangen af plejepersonalet ved et vagtskifte mærkede vi ikke rigtig, da de var informeret om dagens dagsplan - super!*








*(Kvinde, 0-18 år)*

 *De 2 læger, der har med hypospadi at gøre, er utroligt søde og rare. Man føler, de ved, hvad de har med at gøre, samtidig har de et godt samarbejde. Personalet på afdeling A1 er søde og hjælpsomme, samtidig er de godt informeret på de forskellige skift. De vidste godt nogle ting omkring mit barn og jeg, uden at jeg selv havde fortalt det til alle skift. Alt i alt en positiv oplevelse.*







*(Mand, 0-18 år)*









 *Fordi alle ved, hvorfor man kommer. En kærlig arm er nu god i mange sammenhænge, når tingene ikke er/blev som forventet. Da jeg efterfølgende ringede til afdelingen, blev min henvendelse givet videre, og der blev ringet tilbage. Mit problem var jo vigtigt for mig.*







*(Kvinde, 40-59 år)*






-  *Virkelig kompetent personale. Var der ikke svar på hånden, blev det hurtigt undersøgt, og jeg fik svar. Tænk hvis alle var så professionelle i deres job.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *De sygeplejersker, der plejede os, var gode til at lave overlevering ved vagtskifte, og de var enige/gav enslydende råd/vejledning.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Lægerne lyttede meget, fik altid af forskellige læger en faglig behandling og forklaring på mine eventuelle spørgsmål.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Jeg gav dette antal stjerner, da jeg synes, jeg blev talt pænt til og taget seriøst. Dog fik jeg ofte indtryk af, at lægerne ikke altid havde læst min journal.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Jeg var kun i kontakt med tre forskellige sygeplejersker ved de ti besøg i 2004, der bestemt kunne huske mig og "hjælp" læger med at huske fra sidste undersøgelse. Meget fint.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Velforberedte, grundige. Gav hele tiden besked på, hvad der nu skulle ske. Alt i alt professionelle behandlere. Følte, at patienten var i centrum. Forskellige behandlere vidste hele tiden, hvad andre havde lavet.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *En god oplevelse: at det var det samme personale både ved modtagelsen samt til udskrivelsen.*  
(Kvinde, 40-59 år)









### Mest ris:

-  *Forbindingen blev ikke altid skiftet, som lægen havde ordineret. Medicinen kom ikke altid til den tid, lægen havde ordineret, nogle gange op til tre timer senere.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Manglende præsentation ved ankomsten. Manglende personlig kontakt under behandling. Afdelingens plejepersonale gav udtryk for forvirring/glem-somhed omkring medicinering (tider, mængder). Udtryk for skarpe fag-grænser. Ønskes mere og bedre samarbejde mellem afdelinger, så patienten undgår at blive flyttet.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Indtil min tilknyttede læge fik orlov, ville jeg have givet 5 stjerner, da ambulatoriet for mig har været enestående, altså 5 stjerner. Da hun fik orlov, havde ingen, inden min mødetid, læst min journal. Det gjorde samtlige læger, først når jeg kom! Jeg spildte simpelthen min tid! Der var ikke fulgt op på svar fra andre steder i landet, så det resulterede i, at jeg gang på gang blev sendt hjem igen med en ny mødetid.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Den første læge sagde, hun ikke kunne se tegn på astma, og den sidste læge sagde, der var meget klare tegn på astma. Mystisk.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Personalet glemte to gange at give information videre til næste vagtskifte, hvilket bevirkede, at de troede, vi var blevet informeret om for eksempel, hvad vi skulle gøre, når vi kom hjem.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Fra en anden akut indlæggelse oplevede vi, at informationsniveauet mellem læge-læge og sygeplejerske-sygeplejerske godt kunne strammes op. Mellem læge-sygeplejerske fungerede det tilsyneladende fint.*  
(Kvinde, 0-18 år)










-  *Sygeplejersken vidste ikke, at narkoselægen havde lovet nogle smertestil-lende piller, så dem fik jeg ikke!*  
(Mand, 20-39 år)
-  *Den ene sygeplejerske fortalte, at man kunne få en til at holde øje med ba-byen ved toiletbesøg og bad m.v. Af en anden sygeplejerske blev jeg bestemt bedt om at tage min baby med mig på toilet.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Én sagde: Minus brug af muslingeskaller på brystvorterne FØR revner. En anden sagde: Brug allerede nu!*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Jeg fik besked på at blive resten af weekenden, men da lægen kom, skulle jeg tage hjem 2 døgn før planlagt.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Vi skulle være til observation angående vores nyfødte - skulle blive dagen ud eller natten over. Ved vagtskifte blev vi spurgt, om vi hellere ville hjem - der manglede lidt kommunikation vagterne imellem.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Der er for mange forskellige måder at gøre ting på - hver sygeplejerske har sin måde - som patient føler man sig kastet rundt mellem alle disse forskel-lige meninger.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Sygeplejen om morgenen var fantastisk, men sygeplejen om aftenen var me-get diskriminerende - behandlede naboen bedre.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Blev frustreret over den manglende kommunikation plejepersonalet imel-lem. Det medførte skiftende anvisninger hele tiden omkring amning.*  
(Kvinde, 19-39 år)








-  Nogle sygeplejersker sagde, man skulle faste før en prøve, andre det modsatte.  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Personalet var utrolig professionelle og omsorgsfulde. Men jeg oplevede at have en aftale med lægen ved modtagelsen om smertestillende medicin, som jeg fik brug for, da jeg led frygtelig af smerter. Hvor de andre læger ikke opfyldte dette og var uenige. (Det var en grim oplevelse.) Kun pga. sygeplejersken fik jeg det smertestillende, jeg havde brug for.  
(Kvinde, 40-59 år)
-  Jeg ville gerne have haft samme læge. Man fortæller mig, at yngre flytter rundt i landet pga. videreuddannelse, og at erfarne læger sjældent har tid til ambulatoriet. Jeg føler mig ensom ved besøgene.  
(Kvinde, 40-59 år)
-  Ved besøg i januar hos læge NN havde hun ikke modtaget svarene på mine prøver. Men hun rykkede ikke mødet og lovede i stedet at sende svarene til mig. Dem har jeg endnu ikke modtaget, og da jeg rykkede efter et svar, fik jeg at vide, at hun ikke var ansat mere, og at man ikke vidste, hvem der tog over. Man lovede at melde tilbage, men stadig intet svar.  
(Uoplyst, 19-39 år)
-  I indlæggelsesperioden manglede min journal, så der var usikkerhed omkring, hvad jeg skulle.  
(Kvinde, 40-59 år)
-  De havde overhovedet ikke set i journalen, og sagde de havde andet at lave end at læse, selv overlæge NN.  
(Kvinde, 40-59 år)









-  Blev indlagt til operation i starten af oktober 2003, men den blev udsat i 3 måneder, da man ikke læste min journal grundig nok ved forundersøgelsen 5 dage før. I journalen fremgik det, at jeg i august 2003 havde været indlagt med mistanke om blodpropper og blev behandlet, som om det var tilfældet. Blev så opereret sidst i januar 2004. Det var et irritationsmoment, som jeg godt kunne have undværet.  
(Kvinde, 60-69 år)
-  En læge ødelagde et generelt godt indtryk. Jeg blev lovet bedøvelse, da bandagen skulle fjernes af en læge, men da en anden læge tog over, gik han så hurtigt og voldsomt til værks, og der var ingen grund til bedøvelse. Det blev en meget barsk oplevelse med en følelse af ikke at blive respekteret - regnet for noget. Blot en ting uden følelser eller betydning. Sygeplejersker omkring viste nogen indlevelse med patienten, evne til at vise omsorg. Som om de var bange for lægen og hans beslutninger.  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Jeg synes, plejepersonalet har været utroligt gode til at være lyttende, og det var rart at vågne op efter narkosen, men synes det var utroligt dårligt, at der op til flere gange er blevet givet forkert information. Også om sygdommen.  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Ventetiden i "ventesalen" skal ned. Ved min 1. operation var lægen ikke at træffe, da han havde fået fri 15.00, og derfor ikke kunne vente og snakke/fortælle om operationen, da jeg vågnede af narkosen ½ timer senere. Meget utrygt.  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Jeg var bange for at komme hjem. Da jeg ikke kunne klare mig selv 10 dage før hjemsendelsen, begyndte personalet at true mig med, at nu skulle jeg hjem. Mit sår fra tarmslyng var ikke groet sammen. En dag lægen var der, sagde sygeplejersken, at nu skulle jeg hjem - nej sagde lægen, såret skal først være i orden.  
(Kvinde, 70-79 år)


-  *Nogen vidste noget, andre dækkede sig ind under, at de lige var mødt efter mange fridage.*  
(Mand, 70-79 år)
  
-  *Sygeplejersker er dygtige. Imødekommende. Efter undersøgelserne finder de tider til lægesamtaler, så det er samme læge hver gang. Efter den mislykkede ballonudvidelse og efterfølgende akutindlæggelse, kunne man ikke finde min journal. Dårlig forretningsgang, at den ligger hos en sekretær, der er gået hjem.*  
(Kvinde, 60-69 år)
  
-  *Havde overhovedet ingen kontakt til en læge under indlæggelsen, andet end en narkoselæge. Der manglede en samtale både før og efter.*  
(Mand, 19-39 år)
  
-  *Journalen har været væk et par gange. Svært at handle uden journal.*  
(Mand, 0-18 år)
  
-  *Røntgenundersøgelse godt planlagt. Men der gik 4 uger, inden vi fik besked/svar. Lægen var på ferie!!*  
(Kvinde, 0-18 år)
  
-  *Hver gang vi blev indlagt - blev de overraskede over, at vi kom, og det skabte forvirring - på trods af at lægen selv havde bedt os komme. Man tænkte da: husker den læge egentlig at give besked?*  
(Mand, 0-18 år)
  
-  *Personalet viste fin forståelse, gav mig ret i mange af mine klager, henvendelser - men glemte herefter at give medicinen osv. Havde simpelthen så travlt, at de mistede overblikket.*  
(Mand, 80 år eller mere)
  
-  *Mange prøver, men ingen svar.*  
(Mand, 40-59 år)



-  *Personalet på afdelingen var enestående, men jeg synes lægen burde komme og tale med mig efter operationen og inden udskrivningen.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Fatter ikke, at medicinplan efter hjemsendelse var forskellig fra tilsvarende for samme operation 4 uger før. Og fra samme overlæge.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Ville helst, at den læge, der havde foretaget indgrebet, var kommet og havde informeret mig.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Forskellige forklaringer om min sygdom på grund af alle de forskellige læger.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Min egen læge er ikke blevet gjort opmærksom på, at jeg ikke må tage min gigtmedicin sammen med min hjertemedicin.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *4 forskellige læger havde stort set forskellige meninger om tilstand og behandling.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Notatet fra min indledende undersøgelse var blevet væk, så lægen måtte spørge/undersøge, hvad der nøjagtigt var galt.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Journal var blevet væk.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Der gik 1 time, før der kom en og sagde goddag og fortalte, at der kom en læge senere og ville fortælle, hvad der skulle ske.*  
(Kvinde, 19-39 år)

-  Nej, den læge, der lavede forundersøgelsen, var ok. Hvad der skete under bedøvelsen ved jeg ikke, jeg sov, og lægen undersøgte mig ikke for alt det, som jeg havde aftalt med den første læge. Den 3. læge, der kom for at briefe mig, kunne ikke besvare de spørgsmål, jeg havde pga. den manglende undersøgelse.  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Overleveringen mellem de forskellige hold var mangelfuld. I flere tilfælde anede sygeplejerskerne ikke, hvad for noget medicin jeg skulle have.  
(Mand, 19-39 år)
-  Ja, men jeg skulle gøre opmærksom på, at jeg har sukkersyge, ved hvert måltid, for at få sukkerfri mad.  
(Kvinde, 70-79 år)
-  God behandling. Men synes, det var for dårligt, at den læge, der foretog operationen, ikke selv kom og fortalte om forløbet. Der opstod infektion, så indlæggelse varede 8 dage i stedet for 4.  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Jeg havde gjort opmærksom på, at jeg ville kaste op ved visse typer narkose, men alligevel gik det galt, selvom man lovede at tage højde for det. Derfor kun 4 stjerner.  
(Kvinde, 60-69 år)
-  Ved 3. besøg ventede jeg i over en time. Det viste sig, at en anden havde reageret på mit navn - og han havde fået resultatet af min undersøgelse.  
(Mand, 60-69 år)
-  Patient og pårørende fik god information af en læge, men en sygeplejerske rettede sig ikke efter det, der var bestemt.  
(Mand, 70-79 år)

-  *Jeg blev tilset af 4 forskellige læger, der startede fra 0 hver gang. Man havde indtryk af, at de informationer og konklusioner, som tidligere var givet/taget, var ukendte for næste læge.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Bivirkninger, af den ny medicin i sig selv, blev beskrevet meget forskelligt af forskellige læger.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Ved 3. besøg var min journal blevet væk, så jeg fik aldrig svar på urinprøve.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Personalet er gennemgående hjælpsomme og søde. Men det er mit indtryk, at der foregår en del dobbeltarbejde, at der mangler koordination. Som patient bliver man frustreret over at få en del modstridende meldinger. Det virker rodet og ineffektivt.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Nej, havde ikke resultaterne fra undersøgelsen 3 uger tidligere, men talte alligevel vagt om resultatet, som måske kunne være negativt.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Fysioterapeut NN var rigtig god. Hun gav en fyldestgørende information. Hun kunne ikke forstå, at der ikke skulle gøres andet, end det lægen sagde. Lægens information var mangelfuld, og han var temmelig arrogant. Jeg er meget skuffet over behandlingen.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Jeg troede, at der var kommet en læge og havde fortalt om operationen bagefter - det manglede jeg. For det havde de fortalt.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Fordi jeg - ifølge de indleverede papirer - var blevet lovet, at jeg ville komme til at snakke med lægen efter indgrebet. Det manglede jeg. Jeg fik blot at vide, at han vist var gået hjem.*  
(Kvinde, 40-59 år)

 *En læge siger jeg skal have penicillin i fem dage i drop pga. brud i kranie.  
En anden vil sende mig hjem efter halvanden dag. Lidt mystisk.  
(Mand, 40-59 år)*


#### **ANBEFALING 14:**


#### **VIDEREGIVELSE AF INFORMATION MELLEM AFDELINGER OG SEKTORER**


Med henblik på at sikre kontinuiteten i information mellem sektorerne, anbefales det, at:


- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus.




#### **Mest ros:**

 *Jeg følte mig meget godt behandlet. Sygeplejerskerne var ekstremt engagerede, og jeg synes, det var utroligt, det de kunne overkomme med alle de patienter. TAK TAK. God idé: Dagen efter min udskrivelse fik jeg stærke smerter i underlivet pga. moderkagerester i livmoderen og ringede ud til afdelingen. Jeg blev henvist til vagtlægen (meget lang ventetid). Henvi venligst til akutafdelingen direkte.*  
(Kvinde, 19-39 år)




 *Godt tilfreds under indlæggelsen. Forslag: Sygehuset bør sikre sig navn på den person, de har haft kontakt med i kommunen og give denne besked videre skriftligt til patienten.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)








 *Meget flot, at udskrivelsesbrev var hos egen læge allerede mandag efter udskrivelse lørdag.*  
(Kvinde, 0-18 år)







 *Jeg var imponeret over, at min læge var underrettet allerede dagen efter en akut indlæggelse.*  
(Kvinde, 60-69 år)

-  *Jeg havde en tid til undersøgelse i september. Da jeg sidst i juli havde stærke smerter, fik min læge fremskyndet undersøgelsen til august.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Fordi hele perioden, sygehus 1 og sygehus 2 virkelig arbejdede sammen - god behandling.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Altid var personalet smilende, venligt, omhyggeligt, hjælpsomt og havde ofte tid til en lille snak. Man havde ringet til mine børn for at høre om, hvorledes mine boligforhold var osv. Man sørgede for, at alt ville være klart, når jeg kom hjem og aflyste hele vejen rundt, når mit ophold blev forlænget et par gange - og selv blev jeg orienteret. Jeg var yderst tilfreds med opholdet.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)








#### **Mest ris:**







-  *Jeg er henvist fra en anden specialafdeling. De 2 afdelinger fokuserer kun på deres eget speciale, og egen læge får ikke information nok til at rådgive. Jeg savner at blive betragtet som en hel person med de sygdomme, jeg nu har – og ikke som et tilfælde på 2 specialafdelinger.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Kontakten til andre sygehusafdelinger er yderst elendig. Lungeambulatoriet aner ikke, hvad der foregår andre steder. Brugte ca. 1 år på undersøgelser, der var foretaget andre steder.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Glemte, at sende henvisning til kræftafdelingen før midt i januar, efter vi selv havde rykket.*  
(Mand, 70-79 år)









-  Nej (samspil mellem egen læge og afdeling), jeg startede med ikke at vide, at min egen læge havde kontaktet jer. Fik så en indkaldelse og ringede for at høre lidt derom. Fik så det svar, at jeg skulle have været der den foregående dag. Havde ingen meddelelse fået, men blev ikke troet på. Ved første besøg var lægens første kommentar "Nå, så passede det dig at komme i dag". Meget dårlig kommentar. Fantastisk indgangsreplik og masser af mistillid til, at jeg talte sandt.  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Jeg mangler i den grad en, der samler trådene. Egen læge henviser til jer (kender end ikke behandlingen). Og i henviser til egen læge, ligesom resultaterne fra prøvetagningen (rekvireret af jer) ikke oplyses mig med henvisning til egen læge, som henviser til jer (det har kostet stor frustration).  
(Kvinde, 40-59 år)
-  Det er spild af tid at indkalde patienter til kontrol, samtale og blodprøve, da disse ting kan foregå hos egen læge. Resultatet af blodprøver kan foretages telefonisk. Det ville give afdelingen mere tid.  
(Mand, 40-59 år)
-  Egen læge burde have kendt symptomerne på dårligt hjerte meget bedre - åndenød, vand i benene - således at behandlingen var startet meget før.  
(Mand, 80 år eller mere)
-  Jeg var indlagt via udenamtssygehus og kommunikationen mellem de to sygehuse har været lidt træg efter indlæggelsen.  
(Kvinde, 40-59 år)
-  Da jeg opsøgte min egen læge otte dage efter udskrivelsen, havde min læge endnu ikke hørt fra sygehuset. Han havde hørt fra hjerteambulancen.  
(Mand, 70-79 år)
-  Nej, jeg fik ikke noget at vide om medicin eller pleje af mit sår, for personalet regnede med, at jeg fik besked på det andet sygehus. Det gjorde jeg slet ikke der.  
(Kvinde, 40-59 år)


-  *Havde jeg ikke selv taget initiativ til at få TVT operation, var der intet sket. Min egen læge vidste intet om operationen. Jeg havde fået information fra radioen. Efter vellykket operation har jeg givet min læge den lille folder, som beskriver den pågældende operation. De praktiserende læger skal have meget mere information.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Min læge har vurderet, at jeg skulle have rygbedøvelse, men jeg fik det ikke.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Jeg synes, det ville være rart, hvis den praktiserende læge fik oplysninger om hele forløbet og ikke kun fødslen. Jeg havde f.eks. et barskt efterspil, som det overraskede mig, at læge og sundhedsplejerske ikke vidste noget om.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *De fem stjerner gælder lige fra elev til nattevagt. Men der er noget, jeg ikke kan forstå. Der bliver talt så meget om økonomien inden for sygehusvæsenet. Nu har jeg 3 gange været indlagt. Først bliver man kørt til ét sygehus, så foretager de blodprøver og tester hjerte og lunger. Man kommer i seng, og næste morgen bliver man kørt til næste sygehus. Det samme gentager sig. Hvorfor det døgn på første hospital? Det er da spild af ressourcer efter min mening... når de samme prøver bliver taget hos jer? Jeg spurgte, men fik ingen svar.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Sødt personale og godt miljø på afdelingen. jeg kom dog derfra uden diagnose, og har siden følt mig som en "kastebold" imellem div. instanser, dog med afdelingen som "base" - hvorfra jeg for længst er "kvittet".*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Lægen siger, det er hospitalet, der skal se på mig. Hospitalet siger, det er lægen, når jeg ikke er indlagt.*  
(Uoplyst, 40-59 år)




-  *Min egen læge har 2 gange bedt om undersøgelse af hele tarmen. Hvis jeg første gang havde fået den store undersøgelse, var min kræftsvulst blevet opdaget 1 ½ måned tidligere.*  
(Kvinde, uoplyst)
-  *Mit egentlige problem, som lægen havde henvist mig på, var ambulatorielægen ikke opmærksom på, før jeg selv gjorde opmærksom på det.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Blev brokopereret i første indlæggelse. 4 dage senere i lægens konsultation med feber og hævelse. Lægens henvendelse til afdelingen blev afvist. 2 dage senere gik der hul på byld i operationssår, hvorefter jeg blev akut indlagt igen.*  
(Mand, 70-79 år)
-  *Kontakten mellem afdelingerne fungerer ikke specielt godt. Vi skulle til undersøgelse på en anden afdeling, som havde glemt at oplyse, at den læge, vi skulle tale med, var i operation.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Jeg kom med en forkert sygdom og tillige på et forkert tidspunkt. Jeg følte, at personalet var meget pressede og virkede slidte og fortravlede. Det var også en tung afdeling. De fleste patienter skulle optrænes og blev det hele dagen. Vi få patienter, der havde andre sygdomme, ja jeg tror knap, vi blev set, for der var ikke tid.*  
(Kvinde, 70-79år)
-  *Jeg kom hjem en fredag, altså op til en weekend, men der var ikke sat hjemmepleje af til mig før om mandagen.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)
-  *Egen læge har ventet på resultat fra sygehus, og jeg har savnet noget mere omsorg fra begge steder.*  
(Kvinde, 70-79 år)

-  *De vidste ikke, hvad det var! Min egen læge og sygehusets læger modarbejdede hinanden (angående min medicin).*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Ved udskrivning fik jeg at vide, at jeg ville blive indkaldt til fysioterapi om 14 dage. 3 uger senere rykkede jeg og fik at vide, at sygehuset ikke måtte tage mig grundet afstanden. Var henvist til andet sygehus, som ikke kunne behandle mig. Den eneste, der ikke fik besked, var mig.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Problemet jeg blev henvist for, er på ingen måde løst. Sagen blev lukket, da de forventede, at problemet ville blive løst, og jeg må derfor henvises igen på ny, incl. ventetid.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Al kontakt med læge og sygeplejerske forløb til min tilfredshed. Jeg kontaktede afdelingen ca. 14 dage efter undersøgelsen med et uddybende spørgsmål og fik kendskab til, at der endnu ikke var skrevet journal. Det finder jeg dybt foruroligende.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Ok - henvisning. Opfølgning meget svagt! Da trods henvendelse til afdelingen på grund af nedsat førlighed skal man via egen læge for at få ny henvisning for at få ny tid - det dur ikke! Alt for omstændigt og ufleksibelt!*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Men det er utilgiveligt, at man glemmer at sende henvisninger fra den ene afdeling til den anden. Jeg har netop opdaget at en henvisning fra et ambulatorium til en anden afdeling ikke var afsendt. Efter en måneds forgæves ventetid.*  
(Kvinde, 40-59 år)

-  *Jeg har desværre brugt sygehuset meget og er generelt meget tilfreds. Jeg har dog et par gange oplevet, at jeg har fået læger, som har haft et andet speciale, end det jeg er kommet for. Det var måske bedre, at jeg i disse tilfælde havde ventet lidt længere, inden jeg var blevet indkaldt.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Godt: Fordi man bliver professionelt og venligt behandlet. Dårligt: Fordi man fornemmer, at lægerne kun interesserer sig for eget speciale, og ikke for, hvad man har været indlagt for før.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)
-  *Jeg synes godt, man kunne have brugt resultatet af undersøgelsen fra det første hospital, jeg var henvist til, så jeg ikke skulle køre så meget (for at få at vide, at det var jo som beskrevet).*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Nej, der gik 3 uger fra udskrivelse til egen læge fik besked og først efter, at der var rykket 2 gange af patient. For dårlig.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Det havde været ønskeligt, at egen læge på eget initiativ kontaktede mor ved hendes hjemkomst.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)
-  *Efterlyser tværgående samarbejde mellem afdelingerne i stedet for, som i det aktuelle tilfælde, at blive indkaldt til undersøgelse på en organkirurgisk afdeling 2½ måned efter udskrivelsen fra anden afdeling.*  
(Mand, 70-79 år)
-  *Meget smalsporet kun om deres område.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Jeg var lidt utilfreds med, at der gik 2 måneder, inden jeg fik min medicin, da min sygdom var konstateret hos min læge.*  
(Kvinde, 70-79 år)

 *Dejligt med en kontaktlæge, men måske en ulempe i et forløb der strækker sig over lang tid, og hvor man ikke finder frem til en diagnose/årsager til sygdommen. Måske det her kunne hjælpe med flere øjne på sagen. Meget afdelingsspecifikt - hvor jeg ikke synes, man ser kroppen som en helhed. Man behandler kroppen i afdelinger, ser ofte kun det, der hører til den afdeling, man er tilknyttet.*

(Uoplyst, Uoplyst)

 *Min egen læge havde endnu ikke modtaget mere detaljeret information, da stingene skulle tages ud, så han stillede mig de spørgsmål, som jeg ville stille ham.*


(Kvinde, 40-59 år)


**ANBEFALING 15:****PLANLÆGNING OG SYNLIGGØRELSE AF DET VIDERE FORLØB**


Patienten skal ved udskrivning eller ved afslutning af et forløb have information om det videre forløb. Det anbefales, at:


- sundhedspersonalet udarbejder en plan for fremtidig behandling, kontrol, opfølgning og rehabilitering.
- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet.









**Mest ros:**


 *Man kommer jo altid i tanker om noget, når man er på vej ned ad trappen.  
Og ærlig talt, lægen kan ikke fortælle alt.  
(Kvinde, 40-59 år)*

 *Vi følte os trygge og i gode hænder.  
Jeg var især meget imponeret over, at I bruger tid til at ringe til os næste dag for at høre, hvordan det går - flot!  
(Mand, 0-18 år)*




 *Vi havde et fint forløb, mens vi var på afdelingen, men mulighed for opfølgningsspørgsmål burde være lettere at komme til. Især ved alvorlige tilfælde som vores (epilepsi).  
(Mand, 0-18 år)*








 *Personalet og læger havde altid tid til at lytte og var gode til at forklare om sygdommen, og hvis der opstår problemer igen, er man altid velkommen igen, uden man skal igennem flere måneders ventetid igen.  
(Kvinde, 40-59 år)*

-  *Der er ingen fejl, kun den lidt mangelfulde information ved hjemsendelsen. Jeg synes, det er flot, at I ringer til én, ligeledes at man skal til kontrol efter 1 år. Det er dejligt.*  
(Kvinde 60-69 år)
-  *Fordi jeg synes, plejepersonalet er så søde og behagelige, medmenneskelige, forstående og behjælpelige. Det ville være rart, hvis alle læger var lige sådan. Jeg ville gerne have talt med min sengekammerat igen, ville have været rart med et krise efterforløb, hvor man mødtes igen og talte, lyttede, trøstede og hjalp hinanden.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Fik at vide, at hvis der blev noget efter hjemsendelse, kunne jeg bare henvende mig. Fantastisk opbakning og tryghed.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Jeg fik et brev, efter at jeg var blevet udskrevet, om hvordan jeg skulle forholde mig med hensyn til eftervirkninger.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *God information om, hvordan jeg bedst blev helbredt. Både med hensyn til kost, men også hvordan jeg skulle genoptræne.*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Det var rart at vide, hvor man kunne henvende sig, hvis der blev problemer.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Operationslægen orienterede mig om de ting, jeg skulle passe på efter udskrivning (løfte, sidde, hvile osv.). Udtrapning af medicin m.m.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Jeg synes, vi har fået en eminent behandling. Og jeg har bare kunnet ringe, hvis der var noget. Tusind tak.*  
(Kvinde, 60-69 år)









 *Altid vel modtaget. Også hvis man ringer og gerne vil have evt. oplysning eller et check. Jeg vil virkelig ønske, at hospitalet vil gøre meget mere ud af genoptræning - og det gælder bestemt ikke alene vort lokale sygehus. Af 4 hofteoperationer blev de to foretaget i Aarhus. Jeg er selv gymnast (har undervist i 14 år). Og det har virkelig gjort mig ondt at se mine "sengekammerater". Vi er jo ofte op i årene, når vi får nye hofter - og de fleste af mine medpatienter har ikke gjort gymnastik siden ungdommen. De er nærmest "hjælpeløse", når de på egen hånd - både som indlagte og hjemsendte - skal gøre øvelserne. Hvad hjælper det med dyre hofteoperationer, hvis patienten ikke får rigtig gavn af det bagefter? I stedet for, at jeres meget søde, dygtige fysioterapeuter går rundt på stuerne og forsøger at sætte patienten i gang, hvorfor så ikke samle små (eller store) hold i jeres fortrinlige træningsrum. Her er der plads, redskaber, gangstativer, spejle, så man selv kan se, om/hvis man holder sin krop helt forkert. Sygehuset vil blive endnu mere berømt for sine gode hofteoperationer, hvis I virkelig kunne komme i gang med en mere effektiv genoptræning. Der er absolut ingen grund til, at patienter efter operation skal røkke afsted som ænder. Dette var et hjertesuk på medpatienters vegne fra en - i øvrigt - yderst tilfreds patient.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)









#### **Mest ris:**








-  *Blev udskrevet 1 døgn efter overflytning fra Århus. Ingen aftale om opfølgning eller videre forløb.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Skal gøre mere ud af forløbet. Hvilken operationsteknik, skal evt. skruer fjernes senere? Hvad kan/må man og hvor længe. Ved efterfølgende kontrol igen - hvad kan og må man nu og hvor længe? Tips om genoptræning af slappe muskler m.m.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Fik ikke at vide, at jeg skulle medicineres efter operationen. I det hele taget intet om opfølgning på sygdommen.*  
(Kvinde, 40-59 år)








-  *Tag initiativ til at tale om sociale, følelsesmæssigt måske lidt svære ting. Det er nemlig ikke sikkert, patienten og pårørende orker at tage det op. Vær mere opmærksom, når de udleverer medicin og remedier til medicingivning, så patienterne får de rigtige ting med hjem i første omgang.*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Men kunne godt tænke mig at have en spørgetid ca. 2 måneder efter udskrivning.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Der mangler oplysninger om genoptræning, når man er hjemme igen.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Jeg fik at vide, at jeg kunne ringe, hvis der efterfølgende skulle blive problemer. Det gjorde jeg og fik besked på at henvende mig til min praktiserende læge.*  
(Uoplyst, 40-59 år)
-  *Jeg synes, at jeg mangler en tilbagemelding efter røntgen. Uanset om der har været noget eller ej, bør man få svar, så man ved, at der er blevet set på røntgenbilledet.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *I røntgen fik jeg ingen information om bivirkninger (røntgen med kontrastvæske af tyndtarm). Dagen efter følte jeg ubehag og kontaktede afdelingen. Kontordamen spurgte en sygeplejerske, men jeg fik at vide af sygeplejersken, at jeg skulle kontakte vagtlægen angående bivirkninger. Jeg ringede dog til min egen læge, men synes det er uhørt, at jeg ikke kunne få den nødvendige information på afdelingen.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Fik mange informationer under indlæggelsen, men fik ikke at vide, hvordan jeg skulle forholde mig, når jeg kom hjem, eksempelvis hvornår jeg kunne dyrke sport, mad osv.*  
(Kvinde, 19-39 år)



-  Sygeplejerskerne og "sundhedshjælperne" var utroligt dygtige, venlige, betænksomme, vi følte os sat i centrum, gode til at forklare og vejlede. Derfor følte vi os sikre ved at tage hjem. Vi tog derop dagen efter for at blive tjekket, og det tog de rigtig godt. Det var en god sikkerhed, at vi bare kunne komme op til 24 timer efter indlæggelse.  
(Kvinde, 0-18 år)
-  Jeg er forbavset og skuffet over, at jeg ikke fik information om, hvad man skal undgå ved knogleskørhed/sammenfald i ryggen. Ellers god pleje, men stor travlhed på afdelingen.  
(Kvinde, 80 år eller mere)
-  Jeg fik ingen svar på blodprøven og ultralydsscanning, før jeg blev udskrevet og har ikke fået det siden.  
(Mand, 70-79 år)
-  Der var en sygeplejerske på dagholdet, som var total ligeglad med én, da man var ved at være rask (min kontakt).  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Jeg fik en masse brochurer, men føler jeg mangler en begrundelse for diagnosen efter at have læst brochurerne.  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Første gang behandlet på skadestuen. Sendt hjem med "støvle" efter brud på venstre lægben plus meget kraftig forvridning af fodled. Ingen spurgte, om jeg boede alene, eller der var nogen til at bistå mig.  
(Mand, 70-79 år)
-  Har hver gang måtte rykke for at få svar, og der er somme tider gået over en måned, før jeg har fået skriftligt svar. FOR DÅRLIGT!!!  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Lægen havde lovet at sende et brev med resultat af undersøgelserne, men det kom aldrig.  
(Kvinde, 40-59 år)

-  Lidt uklarhed om, hvordan jeg får svar på prøver, der er taget efter min udskrivelse. Bliver svar sendt til mig? Får min læge svar?  
(Kvinde, 40-59 år)
-  Jeg manglede lidt information om tidshorisonten i forhold til orientering af arbejdsgiver. Jeg savnede nok lidt mere information om genoptræningsøvelser.  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Jeg var af den opfattelse, at lægen ville indfinde sig for en snak, inden jeg tog hjem. I stedet kom sygeplejersken med et for mig ubrugeligt papir.  
(Kvinde, 40-59 år)
-  Jeg fik intet at vide om nogen prøver, hverken hvorfor de blev taget, eller hvad de viste, blev bare sendt hjem.  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Jeg var meget forvirret, da jeg kom hjem, fordi jeg intet havde fået at vide. En god idé til personalet: Snak med patienten, fortæl hvad, hvordan og hvorfor I gør det, I gør. Få patienten til at føle sig tryk, når han/hun skal hjem.  
(Kvinde, 19-39 år)
-  Jeg er skuffet over behandling i fysioterapien. Blev sendt hjem med et øvelsesprogram og med besked om indkaldelse snarest til optræning. 3 uger efter har jeg intet hørt, er opereret i et knæ. Jeg vil gerne vide, om det er min alder, der gør, at behandlingen ikke kan betale sig.  
(Kvinde, 80 år eller mere)
-  Jeg har stadig alvorlige symptomer fra galdesten, jeg mener, at efter en vis tid skulle man møde til eftersyn, men der er ingen.  
(Kvinde, 60-69 år)
-  Ville gerne have haft lidt klarere retningslinier for, hvad jeg må/ikke må og hvornår.  
(Kvinde, 40-59 år)

-  Generelt har jeg altid haft en særdeles positiv opfattelse af mine indlæggelser, men ikke denne gang. Det er ikke lægeligt, men en fornemmelse af, at der ikke var personale til stede, måske fordi nedskæringer nu virkelig er mærkbart for patienterne. Men jeg forlod hospitalet uden at have talt med en sygeplejerske om forholdsregler og suturfjernelse, ligesom jeg også selv har måttet kontakte hospitalet for tid til efterkontrol.  
(Kvinde, 60-69 år)
-  Der var ikke megen hjælp at hente, da jeg stod på gangen på et ben og et par stokke. Men uden at kunne låne en kørestol, den måtte min mand hente i stueetagen, men jeg var jo udskrevet, så personalet var ligeglade.  
(Kvinde, 40-59 år)
-  Havde forventet at blive kørt hjem liggende i Falck-bil, men blev sat i en taxa, selv om jeg havde fået at vide, at jeg ikke måtte bøje mig sammen.  
(Kvinde, 80 år eller mere)
-  Jeg var skuffet over, at der ikke var aftalt hjemmehjælp, det har slet ikke fungeret her i min hjemby.  
(Kvinde, 40-59 år)
-  Der er slet ingen information om genoptræning. I mit tilfælde kunne jeg bøje knæet 105 grader ved udskrivelsen fra sygehuset. Jeg måtte selv sørge for at komme på Hedebo. Der gik 3 uger, da kunne jeg kun bøje knæet 80 grader, og med alt det besvær. Det kunne sygehuset have sørget for. Det kan systemet ikke være bekendt.  
(Mand, 19-39 år)
-  Er sådan set godt tilfreds, men savner et videre perspektiv i den fortsatte behandling.  
(Mand, 70-79 år)
-  Medicin fik jeg god information om. Men ikke med genoptræning efter jeg blev udskrevet. Slet ikke.  
(Kvinde, 40-59 år)


-  *Bor alene, men blev sendt hjem uden at være mobil og uden den nødvendige hjælp.*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Blev sendt hjem efter kikkertoperation uden krykker og uden smertestillende tabletter.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Min sygdom kræver foretagelse af øvelser derhjemme. Jeg fik dette faktum fortalt, men ingen demonstrerede de nødvendige øvelser eller eksempler herpå.*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Fagligheden på ambulatoriet synes at være fin. Men tiden for opfølgende besøg forekommer for lang. Det virker også forkert, at eksperterne slipper patienten, før man har sikret sig, at gener (fx blærebetændelse) er kureret.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Jeg blev plejet og behandlet godt på alle måder. Men savner genoptræning eller oplysning, da jeg kom hjem. Udskrevet (efter 8 dages indlæggelse - sammenfald i ryggen) - og hvad så??? Mange spørgsmål meldte sig. Hvad kan jeg gøre for at undgå nye sammenfald?? Gymnastik?? Hvor meget? Stavgang??*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Når man er patient på ambulatoriet, vil læger (praktiserende) helst, at man kontakter ambulatoriet, hvilket nogle gange kan være svært, hvis pågældende læge ikke er på ambulatoriet.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Savnede en udskrivningssamtale, jeg har manglet viden om, hvordan jeg skulle forholde mig og klare mig hjemme.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)


**ANBEFALING 16:****INFORMATION OM AFVIGELSER FRA DET PLANLAGTE FORLØB**

Hvor afvigelser fra det planlagte forløb, herunder ventetid, ikke kan undgås, er det vigtigt, at patienten ikke føler sig overladt til sig selv og overset. På den baggrund anbefales det, at:


- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.
- sundhedspersonalet giver patienten en forklaring på afvigelser fra det planlagte forløb og løbende information om den justerede plan.








**Mest ros:**










 *Alt fungerede perfekt. Blot kunne jeg ønske, at man på forhånd blev orienteret om, at tidsforbruget kan variere fra planlagt cirka 3 timer til 5-6 timer. Dette ville selvfølgelig blive accepteret. Blot rart at vide.*  
(Mand, 60-69 år)





 *Et venligt og professionelt plejepersonale. Forløbet af narkose og smertebehandling var ikke optimal; nærmere uheldig. Blev fulgt op af gode forklaringer, hvilket var tilfredsstillende.*  
(Mand, 60-69 år)

**Mest ris:**

 *Personalet mangler kendskab til operationsforløbet, da denne ikke var forløbet helt efter planen. Fik for lidt oplysning fra personalet ved udskrivning med hensyn til videre behandling af operationssåret.*  
(Kvinde, 40-59 år)

-  *Efter operationen i højre hånd er hånden nu ca. 70 % ringere. Jeg har talt med lægen, der udførte operationen samt andre læger, der udtaler, at der er sket en fejl. Og at hånden skal opereres igen, men der sker ikke noget. Jeg bruger meget mine hænder på job og skal nu fyres eller sygemeldes, så TAK for hjælpen.*  
(Uoplyst, Uoplyst)
-  *Tiden er overskredet med 15 minutter, og jeg kan se, de sidder og drikker kaffe. Hvis blot de havde sagt, at de var forsinket, og at de trængte til en kop kaffe, havde jeg haft fuld forståelse.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Skulle møde 8.30. Blev klargjort til operation kl. 9.30. Men kom først på operationsgang klokken 13.15 uden information om forsinkelserne. Jeg havde en drønende hovedpine og meget tørstig. Fastet siden kl. 24.00.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Har været indlagt og opereret med samme tilbagevendende problem. I dag er der stadig ingen forskel på mit problem. Dette ville jeg bedre kunne acceptere, hvis jeg vidste hvorfor. Føler, man har opgivet mig.*  
(Kvinde, 20-39 år)
-  *Det er dårlig planlægning at lade de samme læger betjene både de akutte patienter og de tidsbestemte patienter. Det er en hån mod patienterne, at man ikke respekterer deres tid.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Afdelingen lovede, at der kom en læge efter indgrebet for at informere. Han kom aldrig.*  
(Uoplyst, 0-18 år)
-  *Ja, de ved meget om sukkersyge, rent teknisk. Komplikationer skal man hente informationer om andetsteds.*  
(Kvinde, 40-59 år)

-  *Især bivirkninger er de ikke gode til at fortælle om.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Hjemsendt med løfte om hurtig genindkaldelse, der gik 2 måneder.*  
(Mand, 70-79 år)
-  *Sygeplejerskerne på sengeafdelingen tog ikke de utilsigtede komplikations-smerter alvorligt. Jeg lå ca. 12 timer, før der blev tilkaldt en læge, der tog affære.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Det er rystende, at man kan blive sendt hjem som rask primo marts, for i maj måned at få konstateret cancer med få måneders levetid tilbage.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Er lidt chokerede over, at jeg fik udleveret ketoganpiller og andet morfica, da man havde konstateret, at jeg ikke tålte det.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Man kunne ikke forklare mig årsagen til de forskellige smerter. Jeg følte, at man satsede på én diagnose og anså de afvigende smerter som hysteri.*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Ja, men jeg forstår ikke, at tre personer spørger, hvad jeg ønsker til morgenmad, når jeg skal faste.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Kortvarige og længerevarende bivirkninger blev ikke omtalt på trods af spørgsmål des angående.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Da det var en fejloperation, ville man helst ikke tale om det. Tit sagde man: "Vi ved ikke så meget om det, du har været meget uheldig".*  
(Kvinde, 19-39 år)

-  *Der burde være meget bedre intern kommunikation. Gentagende forkerte breve ved indkaldelsen, som ikke stemmer overens med det før aftalte.*  
(Mand, 70-79 år)
-  *Jeg havde påtalt, at jeg ikke kan tåle morfin, men fik det alligevel. Jeg bliver meget dårlig af morfin.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *De kunne godt fortælle lidt mere dybdegående om bivirkninger også på længere sigt.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Astma behandler de helt fint, men i 3 år har jeg ingen smags og lugtesans haft, og det, synes jeg ikke, bliver taget alvorligt nok.*  
(Kvinde, 40-59 år)





## 4. Pårørende

Der er ikke i undersøgelsen stillet spørgsmål, der direkte vedrører den pårørendes rolle i mødet med sundhedsvæsenet.

De kommentarer, der falder i det følgende, er derfor fremkommet på patienternes helt eget initiativ, altså uden at noget spørgsmål har stimuleret dertil. Typisk er kommentarerne vedrørende pårørende faldet i kommentarfeltet ved helhedsvurderingsspørgsmålet.

**ANBEFALING 17:****INFORMATION TIL PÅRØRENDE**

De pårørende ønsker ofte at følge patientforløbet og at få information om patientens diagnose, behandling og pleje. Det anbefales, at:

- sundhedspersonalet ved starten af patientforløbet udreder, hvem der er patientens pårørende, og om patienten ønsker, at de pårørende bliver informeret.
- afdelingen udarbejder retningslinier for samtaler med de pårørende.

**ANBEFALING 18:****INDDRAGELSE AF DEN PÅRØRENDE**

Den pårørende kan være en ressource for patienten i patientforløbet. Det anbefales, at:

- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan de pårørende inddrages i patientens forløb.

**ANBEFALING 19:****SYNLIG KONTAKTPERSON**

Det er vigtigt for den pårørende at vide, hvem de skal henvende sig til for at få information. Det anbefales, at:









- sundhedspersonalet sikrer, at patientens pårørende ved, hvem der er de primær ansvarlige for patienten.








**ANBEFALING 20:****STØTTE TIL PÅRØRENDE**








Pårørende til patienter har ofte brug for støtte i patientforløbet. Ved en patients dødsfald kan der være særligt behov for støtte til pårørende. Det anbefales, at:








- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan de pårørende sikres støtte under patientens indlæggelse og ved dødsfald under patientens indlæggelse og ved dødsfald.









### **Mest ros:**

-  *Min mor, der var indlagt, er 91 år, og vi, hendes døtre, fik en god besked og behandling af personalet.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)
-  *Forløbet af indlæggelse og ligeså den gode information og omsorg for både mig og min familie.*  
(Mand, 70-79 år)
-  *Det kræver en pårørende, der insisterer på svar for at få informationer. Kun læge NN er i stand til at svare.*  
(Kvinde, 70-79 år)
-  *Fik mest information, når pårørende spørger personalet.*  
(Mand, 70-79 år)
-  *Plejen osv. var upåklagelig. Jeg synes, det er en mangel, at man ikke kan have en pårørende med sig, men det har jo ikke indflydelse på, at jeg blev behandlet godt.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Vi blev godt modtaget, da vores dreng blev syg. Vi kunne være på enestue og måtte være der med hele familien.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Synes, at der var kontakt med for mange forskellige læger og lang ventetid på dem. Sygeplejerskerne var søde, rare og hjælpsomme. Min mor fik en god seng at sove i, da hun var højgravid. Det betød meget.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Har det sidste halve år været fantastisk glad for afdelingen, men i starten manglede jeg hjælp og information om, hvordan jeg skulle gøre (en afdeling, hvor forældre gør mange af tingene).*  
(Kvinde, 0-18 år)






-  *Personalet var ikke kun til pleje/behandling. De var gode til at skabe kontakt til forældrene med et smil på læben. Der blev planlagt efter, hvordan vi normalt/hjemme ville gøre tingene.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Det er flot at ligge på enestue med fjernsyn. Enestue har den fordel, at ens familie kan være på besøg uden at genere medpatienter.*  
(Mand, 70-79 år)
-  *Fordi afdelingen med følelse passede på mig - og senere min datter. Eneste anke er manglen på plads til faderen - det er utroligt svært at undvære støtten fra hinanden. Men det er ikke afdelingens skyld - det er jo et penge-spørgsmål.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Fordi der lige fra NN blev indlagt med brud på albuen var et godt samspil. Lægerne var gode til at søge hinandens viden. Plejepersonalet var gode til det med, at far og barn var indlagt sammen. En god oplevelse for hele familien.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *En speciel tak til sygeplejerskerne, som tog imod hele familien.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Under hele forløbet har jeg følt, at alt var forberedt og tilrettelagt. Der blev taget hånd om mig og det hele. Da jeg var meget nervøs betyder det meget at have en pårørende ved min side. Patienthotellet.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Der har været efterfølgende undersøgelser omkring sygdom efter udskrivning og godt samarbejde med pårørende, både under indlæggelse og efter.*  
(Mand, 70-79 år)

-  *Gode ressourcepersoner på personalesiden. Især, hvad angår holdet omkring det kirurgiske indgreb. Som forældre vil man gerne hjælpe. Pga. hygiejne måtte vi ikke selv tage mad, kaffe, sengelinned etc. Måske man kunne lave en tag-selv afdeling for forældre til børneafsnittet.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Patienten erindrer ikke opholdet, men har sammen med os pårørende fået en fin og god behandling, som vi er meget taknemmelige for.*  
(Mand, 70-79 år)
-  *De var simpelthen bare fantastiske. De behandlede vores datter, som var hun den eneste i hele verden. Det var dejligt at mærke den varme og omhu, de udviste hende. Vi er dem evigt taknemmelige.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Afdelingen har taget menneskelige hensyn til min far, han er blomstret op og har fået nyt livsmod.*  
(Mand, 80 år eller mere)
-  *Min mand er hjerneskadet af blodpropper. Han var glad for forløbet, men blev overflyttet til Grenaa hurtigt, da det var besværligt for mig at besøge ham (kørestolsbruger).*  
(Mand, 70-79 år)
-  *Der blev draget omsorg for os som familie. Man følte sig fuldstændig tryk ved det, de gjorde. Man fik en god og fyldestgørende forklaring på alt. Et kærligt knus, når det så sort ud. Alletiders afdeling.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Viljen til at informere og behandle samt lytte og støtte var enestående, men de fysiske forhold er for dårlige. Der er ingen "hemmeligheder" på stuen. Alle ved alt om alle, idet stuegangsundersøgelser foregår på samme stue med alle andre børn og forældre. Når man er ked af det, er man det i al offentlighed.*  
(Kvinde, 0-18 år)



-  *Plejepersonalet giver sig altid tid til at lytte til os forældre og tager sig ordentlig tid til børnene, således at vores børn er klar over, hvad der nu skal ske. Det er muligt at tale med den samme læge, som kender ens barn, og det giver stor tryghed.  
(Kvinde, 0-18 år)*
-  *Personalet er kendt fra gang til gang. Altid en lægesamtale selv efter en mindre undersøgelse. Altid tid til besvarelse af spørgsmål, også i telefonen dagen efter. Fornemmelsen af at være velkommen og empati omkring familiens situation.  
(Kvinde, 0-18 år)*
-  *Fordi der af personalet blev taget sig af alt, næsten inden man selv havde tænkt problemstillingen, både følelsesmæssigt omkring hele familien samt den økonomiske side af sagen. Det gav en vældig ro. Tak for det.  
(Mand, 0-18 år)*
-  *Jeg synes, at det er et utroligt personale. Både læger og sygeplejersker er der hele tiden og giver sig god tid til mig og min familie. Stue, bad og maden er helt i top. Det kan ikke blive bedre.  
(Kvinde, 40-59 år)*
-  *Jeg følte mig tryk ved at være på afdelingen og blev helt igennem behandlet godt. Afdelingen var også god til at tage hånd om min kone under indlæggelsen.  
(Mand, 60-69 år)*
-  *På grund af sygehusets omsorg for de pårørende under operationen (red. Gav jeg en høj karakter).  
(Kvinde, 70-79 år)*
-  *Patienten frygtede ikke opholdet og har sammen med os pårørende fået en fin og god behandling, som vi er meget taknemmelige for.  
(Mand, 70-79 år)*








-  *Vi fik som familie en helt utrolig støtte, da NN blev dårlig og måtte overflyttes til intensiv og senere på operationsstuen igen.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Personalet gav fantastisk støtte og var meget opmærksomme på, hvordan vi håndterede min datters defekt. Det gjorde, at vi hurtigt kom ovenpå igen.*  
(Kvinde, 29-39 år)
-  *Jeg har fået en fin menneskelig og faglig behandling. Der har været lidt modstridende information vedr. amning og infektionsfare for barnet. Kunne godt ønske bedre forhold til faderen vedr. overnatning/bespisning.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Som pårørende var jeg i kontakt med læger og sygeplejersker. Alle var meget venlige. En helt fantastisk positiv behandling af en gammel syg kvinde.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)
-  *Behagelig atmosfære og venteværelser. Stort hensyn til familier med et lille barn som vores.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Operationen gik fint, der var tid til at tage sig lidt af moderen (mig) til patienten. På opvågningen efter operationen var personalet super professionelt og tillidsvækkende.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Det er dejligt at blive mødt af forberedt personale, som kender en og spørger om, hvordan hele familien har det. Stor ros til NN.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Jeg følte mig meget godt tilpas lige fra starten. Bare det, at sygeplejerskerne tilbød at sidde ved min søn, så jeg kunne komme hjem et smut og pakke samt få arrangeret pasning af min anden søn. Det var helt fantastisk og gav mig ro til at forlade det derhjemme.*  
(Mand, 0-18 år)

















-  *De var meget hjælpsomme og opmærksomme på, hvordan man havde det som pårørende.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Vi fik en utroligt god støtte og hjælp, uden at beslutningerne blev taget hen over hovedet på os.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Det var en meget positiv oplevelse. Da jeg ikke var forberedt på indlæggelsen, tilbød personalet at blive ved min 2 måneder gamle dreng, mens jeg kørte hjem og pakke til os.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Ja, da der ikke kun var fokus på min søn, som var syg, men også mig og min mand. Vi var meget bange for, at han skulle dø, og personalet var utroligt gode støtter.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Kompetent personale, flot sygepleje, observerende, også overfor chokeret pårørende.*  
(Mand, 70-79 år)







#### **Mest ris:**







-  *Ved indlæggelsen glemte man (sygeplejerske, Falck og hjemmeplejen) at give besked til min familie, at jeg var indlagt, selvom jeg spurgte til det flere gange. Det er klart for dårligt. Men den faglige behandling virkede professionel.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)
-  *Der var manglende støtte til forskellige problemer. Svært at få kontakt til personalet. Når min familie kom forbi, kunne personalet ikke fortælle, hvor jeg lå.*  
(Kvinde, 19-39 år)







-  *Besøgstid for familie og venner burde begrænses, som tidligere, til absolut faste tider. Familiesammenkomster med kaffe osv. burde forbydes.*  
(Mand, 80 år eller mere)
-  *Der var meget dårlig kontakt til min kone under min sidste indlæggelse. Det er jeg ikke tilfreds med. Husk det en anden gang. I har alle telefonnumre, og I kan bruge dem.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Kunne ikke få forbindelse med familie. Ingen taletidskort på afdelingen - patienttlf. Ingen kunne veksle til mønttlf. 2. dagen, sød sygeplejerske ringede for mig. Familien bange, vidste ikke, hvor jeg var.*  
(Mand, 60-69 år)
-  *Da jeg blev indlagt om natten fik hverken jeg eller min kone oplyst, hvilket hospital jeg blev indlagt på, så hun blev nødt til at ringe rundt til hospitalet for at finde mig. Information til min kone var for dårlig, mens jeg var meget dårlig, således at hun var meget utryg. Ros: Meget ros til plejepersonalet der gjorde alt for at få opholdet til at blive så behageligt som muligt. Specielt dem der introducerede sig rigtigt skal have ros, da det for mig er vigtigt at vide, hvem jeg taler med.*  
(Mand, 19-39 år)
-  *Min datter fik ikke samme oplysninger om min sygdom som jeg. Dem jeg fik, var de rigtige.*  
(Mand, 40-59 år)
-  *Jeg manglede en samtale med lægen uden min søns påhør.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Vi var i isolation. Jeg synes, jeg manglede nogle informationer omkring, hvordan vi skulle gøre. Jeg tænkte på: Gå ud eller hente mad, hvor meget vi kunne tillade os.*  
(Kvinde, 0-18 år)


-  *Manglende information til pårørende. Fik tilfældigt at vide i telefon, at der havde været en blodprop i hjertet, trods det at jeg var på afdelingen hver dag.*  
(Mand, 80 år eller mere)
-  *Jeg kunne godt have brugt en bedre opfølgning fra min praktiserende læge, samt en praksis omkring, at partner medfølger i forløbet, også til diverse samtaler.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Det er vigtigt at informere forældre undervejs og lytte til deres observationer! Det er vigtigt at respektere forældrenes mening om, hvad de selv kan! Lægen ved ambulant efterkontrol havde meget ringe kendskab til sygdommen og kompenserede for sin uvidenhed med arrogance. Den nødvendige kørestol måtte jeg selv skaffe.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Jeg ville gerne være blevet natten over med min søn, men det blev taget for givet, at vi helst ville hjem. Jeg ville helst have overnattet.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Alt i alt fint nok, men når man indlægges på en tom to-sengsstue midt om natten, bør faderen have lov til at overnatte. Efter en grim fødsel er hans støtte altafgørende.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *Meget dårlige forhold for tætte pårørende, ingen ordentlige stole at sidde på. Et stort problem, når man er sengeliggende, og faderen tager sig af barnet imens.*  
(Kvinde, 19-39 år)
-  *En "simpel" blindtarmsbetændelse blev til 1½ måneds sygefravær, da de ikke ville høre efter os med de symptomer, han havde.*  
(Mand, 0-18 år)


-  *Der er småt med plads, når nogle mødre er nødt til at se deres barn fra en hospitalsseng. Der er ikke nogen sengeafdeling på neonatalafdelingen. Forældre bor på patienthotellet. Det var i øvrigt alle tiders at bo der, men der er bare meget langt til afdelingen derfra, når man skal derover hver tredje time døgnet rundt.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Læger ved jo bedst, men jeg synes, det er meget vigtigt at lytte til forældrene, da de kender børnene bedst.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Enkelte gange skulle jeg (moderen) sige, "De andre plejer at gøre sådan og sådan".*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Jeg var alene med mit barn og fik kun 10 minutter til morgentoilette i løbet af dagen pga. travlhed og manglende personale.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *4 forskellige læger, som ikke var enige i behandlingen. Meget frustrerende at være forældre, så det var godt, at vi selv kender meget til vores søns sygdom.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Røntgenpersonalet skulle jeg fortælle, hvordan det brækkede lårben som lå i stræk blev fotograferet 1. gang. Jeg var overrasket over, at de ikke var sikre på, om benet skulle ned af strækket for at blive fotograferet. Jeg måtte fortælle, at det ikke skulle!*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Blev placeret på lille stue, hvor vi skulle være 3 mødre og 3 små syge børn. Dårlig "slå-ud" seng, hvor "mor" sov dårligt. Træls nat med megen uro.*  
(Mand, 0-18 år)


-  *For eksempel fjernede man alzheimermedicinen og cyprexa - uden på noget tidspunkt at overveje at give det igen - indtil vi som pårørende havde råbt op - HØJT i over en uge!!*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Som dement må de pårørende tale ens sag - og de pårørende er der ikke nogen, der vil høre på ej heller informere!*  
(Kvinde, 60-69 år)
-  *Grundet personalets travlhed måtte konen hjælpe mig af tøjet, da jeg blev lagt i seng med dette.*  
(Mand, 70-79 år)
-  *Aftensygeplejerske var ubehøvlet overfor mine børn, og sagde der var for mange på stuen, men jeg har 8 børn, som var der. Det er vel tilladt at have mange børn.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)
-  *Personalet har for travlt, var ubehøvlet overfor mine børn. Min datter måtte ikke låne telefon for at ringe efter søskende, da hun ankom sammen med mig og ambulancen. Elendig pasning af en syg gammel dame. Ingen læge tilser mig, da jeg kommer ind. Gik 7 timer. Er uacceptabelt.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)
-  *Lægerne overså og overhørte signaler fra mor samt os som pårørende. Mente mor var døende og kobede behandling fra - mor bor i dag hjemme!!! Sygeplejersker og assistenten ydede en fin hjælp (100 %). Fra lægelig side oplevede vi en noget rutinepræget vurdering af mor. Det mandede ud i et afbrud af behandling, da han mente, mor var døende. Vi så nogle tegn, som de overhørte. Som sagt bor mor i dag hjemme. Det skal siges, at da mor igen kom til bevidsthed, satte han omgående ind med behandling igen - men det var en meget ubehagelig oplevelse som pårørende.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)

-  *Da jeg var meget syg, var det belastende, at besøgstiden var så flydende. Der var besøg fra klokken 9-21, kun afbrudt af hvile i tiden 12.30-14.00. Jeg var indlagt på en 4-sengsstue, der var aldrig ro.*  
(Kvinde, 40-59 år)
-  *Manglede faste kontaktpersoner. Der var tilfælde, hvor ændringer i vores barns tilstand ikke blev videregivet til os.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Dårlig afslutning på opholdet. Fik en pige ind på stuen, som skulle forestille at være i isolation. Vi fik ingen forståelse for vores bekymring. Vores barn havde været syg med lungebetændelse i godt 3 uger og var meget svag. Man kunne have valgt anderledes.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Søn blev truet af sygeplejerske til ikke at klage over en sygeplejerske, der sagde, det kunne jo gå ud over min mor, hvis jeg klagede over den behandling, min mor var ude for.*  
(Kvinde, 80 år eller mere)
-  *Når man, som "ordentlige" forældre, har et sygt barn, bliver man sårbar og ked af det, når ens dyrebareste bliver akut indlagt, men alligevel var der kun "mutte" ansigter og kritiserende læger, når det, man allermest trængte til, var et smil og lidt positiv støtte, derfor var opholdet så dårligt.*  
(Mand, 0-18år)
-  *Plejepersonalet var rimeligt, men tid til omsorg og bange pårørende var der bestemt ikke i den akutte fase. Afdelingen var bestemt præget af for lidt personale, som virkede meget stresset.*  
(Mand, 40-59 år)

-  *En super professionel behandling af mig og mit barn. Søde, venlige og meget hjælpsomme sygeplejersker og læger. Dog kunne ønskes flere udslusningsstuer, så det er muligt at have sit barn ved sig hele tiden, hvilket jeg havde meget brug for. Boede på patienthotellet. Dårligt, at jeg skulle gå frem og tilbage 8 gange i døgnet fra patienthotellet til neoantal. Det er langt, når man lige har født!*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Det var under al kritik. Der var for få mor-barn stuer. Det var frustrerende at amme tvillinger i et lokale, som kunne sammenlignes med hovedbanegården.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Personalet er suverænt til børnene, men der er ikke altid plads til forældrenes følelser.*  
(Kvinde, 0-18 år)
-  *Som mor til indlagt barn kan man godt være meget urolig/bange på trods af et roligt ydre. Savnede støtte (bad godt nok ikke om det) i form af en plejers interesse for, om jeg (moren) kan tackle situationen.*  
(Mand, 0-18 år)
-  *Plejemæssigt var afdelingen fin. Det store problem var, at vi ikke kom til at tale med en neuropædiator, selvom vi blev stillet dette i udsigt før stuegang. På trods af anden aftale, havnede journalen efter indlæggelsen på et forkert skrivebord, og jeg følte, det var helt op til mig at få skred i planlægningen af (videre) udredning og stillingtagen til behandling, diagnose og prognose.*  
(Mand, 0-18)
-  *Da min søn blev indlagt, var der ingen af natsygeplejerskerne, der spurgte til, hvordan jeg havde det eller så til mig - der var heller ingen hjælp at hente dagen efter - det er jeg noget chokeret over!!!*  
(Kvinde, 19-39 år)

 Fordi afdelingens personale med hver sin uddannelse - mad, rengøring, læge, sygeplejerske - udover at gøre det, de er ansatte til, yder meget mere. Jeg har selv stået alene som hustru indtil nu i 3 år til en kræftsyg mand, opereret for en svulst i hovedet. Netop der mangler vi selvhjælpsgrupper i Randers inden for Kræftens Bekæmpelse, de forekommer kun i Ålborg-Århus. Og man har hverken overskud og økonomi til de rejser, da man står udenforstående med blottede sår. Jeg har aldrig selv fået nogen form for støtteoplysninger, men stod meget til rådighed for pårørende på et uden-  
amtssygehus. Der er stor mangel på samtale-og-lytte-personer. Det kan forhindre en families ødelæggelse, isolation.  
(Kvinde, 40-59 år)

 Min mand var patient på sygehuset. Ved hans indlæggelse påtalte jeg (hans hustru), at sengehesten er påkrævet pga. urolig nattesøvn. Allerede efter nat nummer to glemte man sengehesten med det resultat, at han faldt ud af sengen og fik brud på albuen. Det, der fulgte i kølvandet på den hændelse, kan betegnes som et mareridt: Med venstre arm i gips, højre hånd med drop, stærkt rystende pga. Parkinson, ofte vandladning pga. blærebetændelse, beder han om hjælp til at holde flasken. Får da at vide: Det kan du selv gøre. Har du virkelig tænkt dig, at jeg skal holde din tissemand!" Yderligere kommentarer orker jeg simpelthen ikke at komme med.  
(Mand, 60-69 år)

 Det var under al kritik. Patienten var under indlæggelse faldet ud af sengen, det fik pårørende ikke at vide. Læste det i udskrivningspapirerne til hjemmeplejen, som skulle ligge i hendes bog derhjemme. Der var blevet holdt visitationsmøde med patienten, (der var noget dement og havde en depression og som kun kunne svare på vejledende spørgsmål), uden at de pårørende var indkaldt til dette møde, selvom det er procedure. Blev hjemsendt før jul. Kunne ikke klare sig selv. Selv om der var god hjælp fra hjemmeplejen. Hun kunne ikke rigtigt gå, kunne i det hele taget ikke finde ud af noget som helst, smed mad og breve ud af vinduet. Midt i januar skulle et team komme i hjemmet til visitation. Pårørende og hjemmehjælp mødtes udenfor kl. 10 og gik op i lejligheden, her fandt vi min mor siddende på gulvet ved sengen kun iført en undertrøje. Vi ved ikke, om hun er faldet ud af sengen, eller ikke har kunnet komme op i sengen. Måske har hun siddet



*der hele natten? Hun kunne ikke svare på det selv. Kom på skadestuen til røntgen, fordi hun havde ondt i ryggen. På hospitalet gik hun i kramper, mens vi ventede. Så blev hun indlagt igen på et hospital, derefter blev hun flyttet til genoptræning på en anden afdeling sidst i januar, og i starten af februar flyttes hun igen, denne gang til Langnæsbo hvor hun afgik ved døden sidst i februar. Hvorfor sender man en gammel dement kone hjem til sit eget hjem, 2 dage før jul, uden at hun er i stand til at klare sig selv?*  
*OMSORGSSVIGT?*  
*(Kvinde, 80 år eller mere)*

## 5. Tværgående kommentarer

I undersøgelsen er patienterne blevet bedt om at give en samlet vurdering af deres oplevelse med konkrete afdelinger eller afsnit. Spørgsmålet lød: *"Hvad er dit samlede indtryk af afsnittet/afdelingen?"* (det konkrete navn er nævnt på spørgeskemaet).

Svarene på helhedsspørgsmål er traditionelt meget positive, og det gælder også i denne undersøgelse. Et par resultater illustrerer, at patienterne generelt er meget tilfredse:

83 % af alle indlagte patienter afkrydser enten "Enestående" eller "Godt"

93 % af de kirurgiske dagpatienter afkrydser enten "Enestående" eller "Godt"


85 % af de ambulante patienter afkrydser enten "Enestående" eller "Godt"


89 % af de medicinske dagpatienter afkrydser enten "Enestående" eller "Godt"

Det er naturligvis glædeligt, at det er så positive svar, der gives fra patienterne. Men det er vigtigt, at sådanne resultater ikke bliver til en sovepude for sygehuse. Og her er det, at kommentarerne kan gå ind og formidle mere information. Den positive helhedsvurdering dækker jo ofte over både gode og dårlige oplevelser.


Flere patienter har lagt en beskrivelse af deres forløb ved spørgeskemaet. Samlede fortællinger om oplevelsen. Her berøres ofte flere af de anbefalinger, der er givet i "Patientens møde med sundhedsvæsenet". Det er derfor valgt at bringe en række af disse beskrivelser i deres helhed som afslutning på kommentarsamlingen. Igen er der forsøgt en opdeling mellem det med mest ros og det med mest ris.


### **Mest ros:**


 Jeg synes, alle de forskellige, jeg har været i kontakt med på afdelingen, har været helt enestående, aldrig virkede de fortravlet, altid har de tid til at lytte og tale med mig. Det har stor betydning. Jeg kan ikke forestille mig, at der er hospitaler, der er bedre end dette sygehus. Så mange kærlige tanker til alle deroppe. Jeg har udfyldt dette skema og vil så gerne lige skrive et par ord i korte træk. Det drejer sig om min mand. Han kom på sygehuset en aften. Han blev grundigt undersøgt og var i scanner. Ved midnatstid talte jeg så med lægen. Han mente, min mand kun havde et par dage højst, men han levede 1½ måned. Jeg vil så gerne fortælle lidt om det. Men det er svært at beskrive, hvor søde, gode og omsorgsfulde alle var imod min mand og mig selv. Det var helt utroligt, det kan næsten ikke beskrives, det var dem alle deroppe på hospitalet. Min mand kunne jo ikke tale og var total hjælpeløs. Jeg blev kaldt derop flere gange, fordi han blev så syg. Jeg mødte så stor venlighed og forståelse af alle, så selvom der var stor travlhed, så var der tid til at tale med mig. Og så det hele sort ud, fik jeg besked på, at jeg gerne måtte overnatte, og de redte seng til mig. Jeg levede så cirka det halve af døgnnet deroppe, i den tid min mand var indlagt. Der kunne skrives meget mere om det, men det varmede meget, da min mand lå der og kunne gå bort når som helst. Dette har jeg fortalt til mange mennesker. Jeg synes alle på sygehuset endnu engang skal have en stor tak. ALLE gjorde en stor indsats for min mand og mig.  
(Kvinde, 70-79 år)

 Noget var enestående: Jeg har igennem 20 år, været til diverse undersøgelser på hospitaler og hos speciallæger uden at få en ordentlig diagnose, og jeg er endda blevet kaldt hypokonder. Jeg blev så i februar 2003 akut overflyttet til en universitetsafdeling. Blandt andet på grund af nogle anorismer. Og her havde I en læge, der virkelig havde lyst til at lytte til mig og min mand. Og han satte undersøgelser i gang, og det viste sig, at jeg er født med en alvorlig bindevævslidelse og er absolut ikke hypokonder. Jeg blev endelig taget alvorlig. Så derfor har vi bestemt at "høre" til universitetsafdelingen, selv om vi bor tættere på et andet større sygehus. For hos jer står patientens ve og vel i højsæde. Andet var uacceptabelt: Det eneste, der er uacceptabelt i Århus, er parkeringsforholdene for patienter og nærmeste pårørende. Jeg har været indlagt flere gange i Århus, den ene gang akut. Det

var meget frustrerende for min mand at sidde hos mig på intensiv og så lige huske på at gå ned og flytte bilen hver 4. time for at undgå en parkeringsbøde. Kunne man ikke ved indlæggelse få udleveret en parkeringsseddel til at sætte i forruden, at denne bil tilhører person/personer, der er indlagt på for eksempel afdeling det og det. Så man undgår at få parkeringsbøder.  
(Kvinde, 19-39 år)


-  Jeg har gennem mange år altid fået en utrolig god hjælp og vejledning af alle lægerne på en lungeklinik i Århus og altid været tryk ved at komme til kontrol 3-4 gange om året. Så en glad smiley for det. Men den sidste kontrol, jeg var til i januar 2004, var på alle måder uheldig, jeg følte ikke, jeg kunne komme i dialog med lægen, idet vedkommende startede med at sige, at jeg skulle afsluttes denne dag. Jeg forklarede, at jeg ikke selv følte, at jeg havde så meget luft, som jeg plejede og havde i øvrigt ikke haft det et stykke tid og endvidere havde en slem hoste, som rigtig havde sat sig. Jeg kender selv min sygdom så godt, at jeg ved, når jeg er på vej ned. Men svaret var, at der var mange, der var forkølede. Desuden fik jeg ved forrige kontrol efter eget ønske nedsat min dosis af Nuelin R, og det skulle så tages op ved næste kontrol, om det var ok, men det fik vi slet ikke snakket om. Denne reduktion af medicin kunne måske også forklare, at jeg synes, at jeg har mindre luft. Jeg ved også, at mange får foretaget en scanning, der fortæller noget om knogletætheden. Efter mange års brug af seritide, i højdosis, synes jeg, det ville have været relevant at få foretaget denne scanning. Desuden har jeg problemer med hæshed ved brug af seritide. Alle disse ting ville jeg også gerne have spurgt om, men det hele løb ud i sandet. Jeg fik overhovedet ikke at vide, hvad jeg skulle fortsætte med af medicin eller et godt råd om, hvad jeg kunne ændre ved forværring. Det har alle læger altid informeret om. Desuden plejer der altid lige at være en opsummering af, hvad jeg får af medicin. Jeg havde min mand med ved den sidste og mange tidligere undersøgelser, og også han, der kender mine symptomer gennem 39 år, gav udtryk for, at han synes, det er utrygt ikke at komme til flere kontroller. Men det ændrede ikke noget ved beslutningen om, at det var den sidste kontrol. Konsultationen blev i øvrigt overværet af en studerende, som måske kunne få et uheldigt indtryk af den. I det mindste savner jeg en objektiv information om, hvad jeg skal fortsætte med af medicin.  
(Kvinde, 60-69 år)

 Mit håndled brækkede i eftersommeren. Efter gipsperioden syntes min egen læge, at jeg skulle undersøges for osteoporose. Han tog nogle blodprøver og fortalte mig efterfølgende, at nogle af resultaterne ikke var tilfredsstillende, men også at resultaterne var lidt vanskelige at tolke. Derfor aftalte han med hospitalet, at jeg skulle til scanning for undersøgelse af knogletæthed. Møde med sygehusambulatoriet: Vanskeligt at finde afdelingen. Der var ikke skiltet på indgangsdøren med samme navn på ambulatoriet, som anført i indkaldelsen. Bør ændres. Forinden mit uheld havde jeg et godt kendskab til sygdommen. Forefindes hos min ægtefælle. Men jeg blev henvist af min læge til scanning. Den blev først foretaget den 3. gang på hospitalet. Og den viste ikke kritiske tegn. Derfor er det mig en gåde, at der forinden skulle foretages de mange undersøgelser. Det forekommer mig, at de eventuelle faktorer er byttet om. Altså først scanning, derefter eventuelle uddybende undersøgelser. Når dette er anført, skal jeg rose hospitalet for den grundighed, som er lagt for dagen. Meget tilfredsstillende. Og afkrydsningen burde måske have været "Enestående", men der er den manglende forklaring om resultater om blodprøver m.m.  
(Mand, 60-69 år)


 Ros. Lægen var særdeles venlig og informativ både før og efter operationen. Plejepersonalet helt igennem så perfekt, at man kan undres over, at det er muligt. Søde, venlige og hjælpsomme. Som det fremgår af mine afkrydsninger og kommentarer, var det en særdeles positiv oplevelse at få udskiftet hofte under forholdene på afdelingen. At man kan møde så megen venlighed og opmærksomhed fra så stort et plejepersonale kan kun give det indtryk, at ledelsen må være særdeles dygtig. Lægen skal ikke mindst fremhæves, fordi han ikke blot før, men også efter operationerne gav sig rigelig tid til at tale med de patienter, han havde opereret. Og så er han dejlig ligefrem og helt ukompliceret, så der ikke er stor afstand mellem læge og patient. Forslag til forbedring af information om personale. Personalet er stort, hvad er navnet på de forskellige, hvem er sygeplejerske etc. Alle bærer ganske vist navneskilte og emblemer, men for en nyindlagt patient kan det være vanskeligt at holde rede på. Der er fjernsyn med mange kanaler ved hver seng, hvorfor ikke have en kanal med en informativ personaleliste med fotos af samtlige ansatte. Når jeg foreslår personalelisten vist på en fjernsynskanal i stedet for, at den udskrives på et stykke papir, er det fordi, jeg går ud fra, at den så vil være nemmere at redigere og ajourføre. Når man møder så mange


*dejlige mennesker, vil man også gerne hele tiden kunne huske, hvem de er, og hvad deres beskæftigelse helt konkret er.*

*(Mand, 70-79 år)*

 *Personalet fortjener stor ros. Lokaleforholdene virker lidt umulige. Jeg har forsøgt at udfylde spørgeskemaet efter bedste evne. Imidlertid er mange af spørgsmålene ikke relevante for mig, da jeg kun har været igennem nogle undersøgelser, men endnu ikke er blevet behandlet. Alligevel vil jeg gerne, med dette ark, bidrage med mit særdeles positive indtryk af afdelingen. Forud for indlæggelsen vidste jeg meget lidt om den sygdom, jeg skulle undersøges for (min læge vidste ingenting). Der er på afdelingen en meget venlig læge, om hvem personalet siger: "Hvis han har lovet noget, så holder han det." En enkelt telefonsamtale med ham, hvor jeg fik svar på nogle af de mange spørgsmål, der kørte rundt i mit hoved, gjorde ventetiden udholdelig. Senere under indlæggelsen var det rart at kunne stole på, at den samtale man var blevet lovet, ville man også få. Så er det sådan set underordnet, om man skal vente en time mere eller mindre. Modtagelsen var perfekt. Takket være den sygeplejerske der tog imod mig, blev jeg installeret på Patienthotellet. Når man blot skal undersøges og ikke føler sig syg, er det ret chokerende med alle de meget syge og meget gamle patienter, der er på afdelingen. De fysiske rammer kan vel beskrives som "noget gammelt lort". Det er ikke et sted, man ønsker at opholde sig længere end højst nødvendigt. Forberedelsen til de forskellige undersøgelser var værre end forventet. Det tager hurtigt pippet fra en, og ens blufærdighed må revideres. De personer i personalegruppen, jeg var i kontakt med, var rigtig søde og meget professionelle, så det "pinligste i hele verden" var alligevel til at holde ud. Jeg blev udskrevet, inden alle oplysninger fra diverse undersøgelser var returneret til afdelingen. Ny indlæggelse blev aftalt, og lægen lovede, at jeg ville få min journal tilsendt. Da jeg tre uger senere rykkede for denne, understregede sekretæren gentagne gange, at det ikke var noget, man på afdelingen prioriterede højt. Hun skulle tilbage til pågældende læge og have lov til at udlevere den. Det virker efter min bedste overbevisning som spild af tid, nårder én gang er givet "grønt lys". Jeg modtog i øvrigt journalen dagen efter, men jeg følte faktisk, at jeg havde været rigtig til ulejlighed.*


*(Kvinde, 40-59 år)*

 I pressen hører og læser man meget om det offentlige sygehusvæsen på både godt og ondt! Og ofte om sidstnævnte. I går var jeg til artroskopi hos jer (ingen nævnt ingen glemt), og dette besøg fortjener i allerhøjeste grad en særdeles positiv kommentar. Som patient føler man sig som en vigtig kunde/VIP, og man fornemmer hos jer, at I optræder som et team med respekt og stor kompetence, effektivitet og menneskelig omhu. Det være sig lige fra man ankommer til hospitalet, til man forlader det igen og ikke mindst opfølgningen dagen efter besøget. For slet ikke at glemme informationen, behandlingen, undersøgelsen, flexibiliteten m.m. den dag, hvor jeg var til undersøgelse - det kan I med rette være stolte af!! Jeg kunne skrive en lang positiv beskrivelse af hele hændelsesforløbet på den dagkirurgiske klinik ang. behandlingen før, under og efter hos jer, da jeg ikke kan sætte en finger nogen steder, hvor jeg mener behandlingen skulle være håndteret anderledes (læs: ros igen!!!). I er et forgangsbillede for dansk hospitalsvæsen. (Mand, 40-59 år)

 Jeg var kun indlagt en halv dag, men det forløb jeg var igennem, har jeg kun ros til afdelingen. Det ville dog have været rart at tale med en læge umiddelbart efter ankomst til afdelingen, da jeg ikke vidste, hvad jeg fejlede, og i situationer med hjerteproblemer tror jeg folk bliver bange. Jeg gjorde i hvert fald. Jeg blev akut indlagt med hjerteflimmer på vort lokale sygehus og udskrevet senere samme dag. Ved ankomsten til sygehuset var der straks sygeplejersker klar til at tage hjertemålinger, blodtryk, temperatur, osv., men der gik lang tid, før der kom en læge. Over en halv time. Da det er første gang, jeg har oplevet problemer med hjertet, er det frygtelig længe at vente, for jeg var meget nervøs/bange. Da lægen kom, virkede hun meget travl og stresset og var ikke særlig forståelig i sin forklaring af, hvad der var galt, og hvad der senere skulle ske. Jeg synes ikke, det var særlig bertryggende i den situation. Da jeg kom til afsnittet, blev jeg udstyret med et apparat, der skulle måle hjerterytmen. Derefter blev der taget nogle blodprøver, jeg senere fik at vide var fine og normale. I den forbindelse kunne jeg godt tænke mig, at man fik helt nøjagtigt at vide, hvad der blev undersøgt, og hvad resultatet var. Evt. på skrift. Efter hjemkomsten har jeg tænkt meget på, hvad hjerteflimmer kommer af, og om det sker igen, om der er nogle ting, man kan gøre anderledes. Jeg er blevet meget opmærksom på, om pulsen er normal, om jeg har ondt nogle steder, jeg ikke plejer, og som kan have forbindelse til hjerte og blodomløb. Det er ikke sikkert, at det er

*normalt eller noget galt i det, men jeg synes, det kunne være rart med en opfølgning på indlæggelsen et stykke efter. Når det er sagt, skal der lyde en stor ros til sygeplejersker og læger på sygehusets afsnit, hvor jeg var indlagt. Jeg modtog meget fin og god behandling af nogle meget rare og dygtige mennesker. Den samme ros skal lyde til ambulancefolk og personale på skadestuen. Det er dejligt at vide, at der står vildt fremmede folk klar til at hjælpe en, når man får problemer med helbredet. Tusind tak.*  
(Mand, 19-39 år)


### **Mest ris:**

 *Som det fremgår, har jeg været overmåde tilfreds med den efterbehandling, jeg har modtaget. Men det kniber mig lidt at sende de mange stjerner af sted ukommenteret. Disse stjerner gælder nemlig kun ambulatorietiden. Jeg har været indlagt på afdelingen. Og sjældent har jeg følt mig så vred, så ydmyget, så overlegent behandlet og fejlbehandlet som på afdelingen. Det har jeg aldrig fået sagt. Jeg har været for syg. Jeg har jo også vidst, at jeg var afhængig af ikke at blive sortlistet. Min kritik gælder ikke plejepersonalet i dialysen og på afdelingen. Der har jeg mødt kompetence, venlighed, imødekommenhed og ofte evnen til at lytte. Min kritik gælder det lægelige personale. Flere gange har læger stået med ryggen til mig, der lå i sengen, og spurgt sygeplejersken ud om mig. Unge kvindelige!!! læger! Jeg er blevet afvist, da jeg bad om indlæggelse pga. lungebetændelse, af en læge der førte samtale med mig gennem en sygeplejerske. Afvisningen har sandsynligvis været lægeligt korrekt. Jeg skulle have været indlagt på et andet sygehus. Men ingen patient bør afvises gennem en anden person i telefonen. Det har jeg så også fået tilføjet i min journal efterfølgende. Det kostede mig mange ekstra sygedage og tab af kræfter. Dagen efter, at jeg på det andet sygehus, havde fået at vide, at der ikke længere var målbare cancerceller i min knoglemarv, bad jeg i dialysen om mere penicillin til min lungebetændelse. Afvist. Næste dag blev jeg - helt tilfældigt - fundet bevidstløs pga. en voldsom lungebetændelse og blev indlagt akut på det andet sygehus. Hvis jeg var død af den pneumoni, var der ingen, der havde vidst noget om penicillin-afvisningen på det først sygehus, så ingen var blevet klogere. Jeg forstår, det kan være vanskeligt på en højt specialiseret afdeling - her en nyre-afdeling - at have viden om lungerne. Men så kunne man i det mindste prø-*




ve at lytte til patienten. Hun ved jo ofte noget om, hvad der foregår i hendes krop. Når man går i kemo, er der jo en reel fare for infektioner, og at de forløber voldsomt. Det behøver man ikke være læge for at vide. Man kan såmænd nøjes med at være patient. Jeg har været rasende over, at læger, der aldrig har set mig, aldrig har talt med mig, har tilladt sig at nægte mig at køre bil til og fra dialysen ud fra den betragtning, at patienter plejer at... et eller andet, som gør dem uegnede til bilkørsel. Overlægerne kunne have gjort sig den ulejlighed at forlade elfenbenstårnet og gå ud og tale med virkeligheden. Med patienten eller den, der har set hende. Jeg har været rasende over, at overlægerne har ændret på ordinationer, som har været aftalt mellem min læge og mig. Det er ikke bare manglende respekt for mig som patient, men også for reservelægen som kollega. Tonen skabes oppefra, og den har ikke været i pagt med tidens demokratiske ånd. Bortset fra det, har jeg ikke et øjeblik været i tvivl om, at afdelingen er godt kørende fagligt. Det er bare ikke nok. Patienter er andet end tal. Sjælen ses ikke på en scanning. Der kunne spares megen lidelse, men sikkert også penge, hvis lægerne lærte af andre fag (psykologi, filosofi, teologi) og opdagede, at mange patienter i dag er veluddannede, velorienterede og indstillede på demokrati også i behandling. Til trods for mine ydmygelser har jeg skaffet mig en ordentlig behandling. Men jeg har også kæmpet for den. Og det har været en hård og urimelig kamp. Det kræver kræfter at være syg. Bl.a. har jeg sikret mig, at jeg havde min læge. Alt andet er urimeligt. Når hun ikke var i vagt, havde jeg en vikar. Hvis han ikke var der, var jeg på Herrens mark - sammen med alle de andre patienter. Jeg har set medpatienter, der ikke har haft min styrke og mit uddannelsesniveau, som bare er blevet trådt på. I skulle vide, hvor der snakkes på en sygestue!! Jeg går ikke til kontrol længere. Jeg er flyttet med til en anden by, men kommer kræften igen, og det gør den nok, så slipper jeg vel ikke for dialyse. Jeg håber for mig selv, som eventuel kommende patient, for mine medpatienter og for de mange yngre læger, at meget vil ændre sig i tiden frem.


(Kvinde, 60-69 år)

 Lægerne har gjort deres arbejde godt. Sygeplejerske fortjener kun 1 stjerne i forhold til vedlagt brev: Sammen med evalueringsskema vedrørende besøg i Håndambulatoriet, tillader jeg mig at beskrive det første besøg. Det fandt sted i efteråret 2003. Jeg blev kaldt ind til den aftalte tid. Da jeg ville give hånd og sige goddag, sagde sygeplejersken "Du kan komme med herhen",

*hun gav ikke hånd for at hilse på. Da vi ankom til stuen sagde hun "Du kan sætte dig der" og pegede på en stol. Lægen, der skulle undersøge mig, gav dog hånd og var venlig. Midt under undersøgelsen kom der en narkoselæge ind. Han og sygeplejersken havde en længere samtale om en patient. Da narkoselægen vendte sig og gik henimod mig, sagde sygeplejersken "Nej, det er da ikke hende der". Min koncentration var nok ikke helt, hvad man kunne ønske, for lægen spurgte, om der var noget i vejen. Da jeg selv er ansat indenfor sundhedsvæsenet, kunne jeg fortælle, at der hvor jeg er ansat, går andre ikke ind og ud af dørene mens patient og læge taler sammen. Til dette svarede lægen "Nå, men det her er jo bare en hånd". Under hele forløbet stod døren ud til gangen på vid gab. Dette generede mig. Uden at give nogen forklaring, tog sygeplejersken blodtryk på mig. På mit spørgsmål om hvorfor svarede hun "Du skal jo opereres om et år, så er det jo gjort". Samtidigt vendte narkoselægen tilbage og lyttede på hjerte og lunger. Narkoselægen var den der, efter min mening, var bedst til at kommunikere. Kirurgen var ude af døren efter at have nikket farvel. Jeg følte ikke helt, at patienten var i centrum. Da jeg forlod ambulatoriet tænkte jeg i mit stille sind "Jeg håber de er bedre til at operere end til at kommunikere".*  
(Kvinde, 40-59 år)


-  *Er vore sygehuse til for patienterne eller en skueplads for taktisk spil i politiske sparebestræbelser, men som i mit tilfælde bliver betydelig dyrere for amtet, og for mig giver længere smertefuld ventetid. Eksemplet som jeg finder helt grotesk: Onsdag den 17.04 kl. 10 blev jeg indlagt på vort sygehus på en medicinsk afdeling til scanning af venstre ben, som var meget smertefuld og hævet fra lysken til tærne. Min egen læge var i tvivl om årsagen, da det eventuelt kunne være årebetændelse eller blodprop i dybere liggende vener, da jeg tidligere har haft blodprop i hjertet og for 14 måneder fik foretaget en ballonudvidelse og senere en dobbelt bypassoperation. Scanningen viste ingen tegn på disse lidelser, men derimod en cyste i venstre knæ. Dagen efter blev jeg henvist til en ortopædkirurgisk afdeling. Efter en foreløbig undersøgelse ville kirurgen have foretaget et røntgenfoto af knæet, inden han ville afgøre indgreb eller medicinsk behandling. I den følgende dialog mellem kirurg og sygeplejerske blev de enige om, at det var det bedste og hurtigste for patienten, at denne røntgen blev foretaget fra den medicinske afdeling, hvor jeg var indlagt, da afdelingen havde alle forudgående blodprøver og undersøgelsesresultater. Men nej, nej! Ved tilbagekomsten til*

den medicinske afdeling blev jeg mødt af en ung reservelæge og en afdelingssygeplejerske (som jeg ikke tidligere har haft kontakt med). De blev enige om, at jeg nu ikke hørte til den medicinske afdeling, men på ortopædkirurgisk, på trods af at den medicinske afdeling kun var halvt belagt. Reservelægens konklusion blev udskrivning uden færdige undersøgelser og behandlingsmuligheder, og så kunne min egen læge foretage henvisning til røntgenafdelingen med betydelig længere smertefuld ventetid og større udgifter og tid for det offentlige. Ved udskrivningen fik jeg en recept på smertestillende medicin (Arthrotec). Efter afhentningen viser forsigtighedsreglerne i pakningen, at medicinen ikke må tages af personer, der får blodtryksnedsættende eller blodfortyndende medicin uden samtykke af egen læge, og da det er almen viden, at de fleste hjertepatienter får disse midler, fik jeg ikke megen glæde af de 120 kr. Dette klagebrev sidder jeg og skriver kl. 03.30 natten til den 23.04., da jeg ikke kan være i sengen for smerter i det rådne ben og samtidig har ønsker om, at alverdens ulykker må ramme de inkompetente personer, som er årsagen til forlængelse af smerter og lidelser. (Kvinde, 70-79 år)

 Denne samtale skulle have fundet sted en fredag, hvor jeg imidlertid var forhindret i at give møde. Samtalen foregik derfor ikke med den læge, der udskrev mig, men med to helt andre. Af samtalen fremgik det, at de mente, at jeg havde fået min gamle cancer tilbage - blot i den anden lunge, og at der derfor skulle arbejdes videre med tingene på kræftafdelingen. På lægekonsferencen havde alle været enige. Den følgende dag var jeg efter aftale mellem mit hjemsygehus og Århus indkaldt til videre undersøgelser på hjemsygehuset, men her lod overlægen mig forstå, at man havde vurderet den CT-scanning, som hjemsygehuset havde foretaget på begæring af Århus forkert, fordi man ikke havde bedt om de røntgenbilleder, der lå helt tilbage til 1999 og derved kunne have iagttaget, at der ikke var sket ændringer, altså: At alt var status quo. Nu ville røntgenbillederne blive sendt til Århus, og jeg ville få svar fra hjemsygehuset, om man var enig i denne status. 8 dage senere ringede overlægen og fortalte, at der var fuld enighed. Noget sådant mener jeg ikke bør ske, og jeg er lidt skuffet over, at man ikke fra Århus reagerede med en opringning, og i det mindste beklagede det skete og måske havde givet en undskyldning, men det sidste er nok for meget for langt. (Kvinde, 60-69 år)

✍ Fordi alle på dagsafsnittet var perfekte. Men jeg vil hermed gerne prøve at beskrive det, jeg var udsat for, da jeg i januar 2004 kom til ambulatoriet. Starten gik godt, jeg blev kaldt ind med det samme og fik henvist en seng og tøj, hvorefter jeg blev kaldt op til operationsstuen. Der mødte jeg en narkoselæge uden for operationsstuen, som spurgte om alt, hvad han skulle vide, og han sagde, at alt var i orden. Jeg var mødt både udrenset og fastende. Jeg kom derefter ind på stuen, hvor en operationssygeplejerske lagde en kanyle i min hånd, og derefter kom kirurgen som skulle lave koloskopien og fjerne polypper i min tyktarm. Han sagde, at de godt kunne begynde, hvorefter jeg sagde, at jeg jo skulle i fuld narkose, som var blevet lovet ved den første undersøgelse i december. Jeg har tidligere prøvet dette indgreb, med stor smerte og ubehag, så derfor var jeg denne gang lovet fuld bedøvelse. Og det var også, hvad hospitalet havde meddelt min egen læge. Men nej det skulle jeg ikke, for jeg kom ikke til at mærke noget, blev der sagt. Men det gjorde jeg, det var simpelthen den rene tortur, og hen i forløbet måtte der en sygeplejerske til at holde mine ben, da jeg slet ikke kunne ligge stille på grund af smerter. Men lægen fortsatte ufortrødent, og det hele varede ca. fem kvarter. Jeg blev derefter kørt tilbage til afsnittet, hvor jeg skulle have været i ca. to timer, men mine smerter blev værre og værre. Der blev derefter ringet efter den læge, som havde foretaget indgrebet, men han kom aldrig. Først kl. ca. 17 kom der en kvindelig læge og så til mig, da havde jeg været tilbage fra operationen i ca. fem timer. Hun mente, at jeg skulle indlægges, da det her ikke var almindeligt. Jeg blev derefter kørt til en sengeafdeling, hvor jeg først hen på aftenen fik noget for smerter. Derefter blev det bestemt, at jeg skulle til røntgen, for at se om min tarm var perforeret. Smerterne fortsatte, men intet blev gjort. Aftenen derefter blev jeg igen røntgenfotograferet - jeg var nemlig begyndt at kaste op. Tilbage på afdelingen fik jeg derefter lagt en mavesonde under stort ubehag, men afdelingen mente, at den ville afbøde på den voldsomme kvalme og opkast, som jeg havde. Men det gjorde den ikke. Så derefter blev den fjernet næste dag. Jeg ved godt, at plejepersonalet har meget travlt, men ikke en eneste gang kom der en og spurgte til mig eller hjalp mig. Så først efter to dage kunne jeg nærmest kravle ud og tage et nødvendigt bad. Der var kun en som viste mig hensyn, og det var en erfaren aftensygeplejerske, som var menneskelig - ellers måtte jeg klare mig selv, selvom jeg dårligt nok kunne stå på benene. På femte dagen blev jeg udskrevet, en fredag middag, uden et ord eller en smertestillende tablet i lommen, og jeg kunne jo først få fat i min egen læge

mandag. Så jeg gik en lang og pinagtig weekend med gener i møde. Fra indgrebet og ti døgn frem voksede min mave på størrelse med en højgravid kvindes, da der overhovedet ikke var gang i noget (hverken afføring eller luft). Jeg spurgte på hospitalet, hvad den læge hed, som havde foretaget indgrebet på mig. Jeg så ham aldrig, og de andre læger kunne jo kun beklage, at han ikke havde fulgt det, der var blevet mig lovet. Jeg kan så lige tilføje, at da han var færdig med mig på operationsstuen, var hans eneste bemærkning til mig, at han kunne fortælle, at det her ikke var sidste gang, jeg havde prøvet dette, for det skulle jeg igen om fem år, og så gik han. Med denne klage mener jeg, det vil være på sin plads, at den læge, som lavede indgrebet og derved påførte mig store lidelser, vil få at vide, at han ikke fremover laver om på, hvad andre har bestemt - hensyn til narkose. Og jeg finder det også rimeligt, at jeg får en erstatning for svie og smerte, da jeg nu i flere måneder stadigvæk har smerte og er på morfin for bare at fungere lidt. De første tyve dage var jeg mest sengeliggende. Da jeg i forvejen er en slank kvinde, er det ikke særligt heldigt, at jeg på grund af det skete har tabt 3 kg - det skyldtes kvalmen og opkastningerne, som udelukkende opstod på grund af smerterne.  
(Kvinde, 60-69 år)

 Først troede jeg ikke mine egne øjne (troede at det var 30'erne eller 40'erne). Jeg lå på en afdeling med ældre mennesker, de fleste var meget afkræftede. Jeg troede, det var hovedbanegården.

1. De patienter, der skulle genoptrænes, det foregik på stuen, som regel om formiddagen (hvor der ellers skulle forestille at være ro på stuerne). Jeg spurgte høfligt, om der ikke var et genoptræningsrum. Jo, det var der, mine gardiner blev høfligt men bestemt trukket for (det skal lige siges, at patienten kunne gå med støtte).

2. De nye patienter kom ind på stuen og fik en snak med lægen. Højt og tydeligt kunne vi høre samtalen, selvom der var et patientrum overfor. Dette finder jeg meget upersonligt.


3. Aftenvagten kommer på et tidspunkt ind på stuen og tænder loftlyset, trods alle hviler eller sover (eller har en lampe over sengen, dette har de nok gjort i mange år, alt foregår som det plejer).

4. Så en aften bliver en patient indlagt (lunge). Alle for op, troede at patienten var ved at dø. Jeg spurgte igen om det ikke var muligt at finde en anden stue. Jeg kunne tænde radioen eller få ørepropper, der var ikke andre pladser. Jeg tog min dyne og ville gå hen i opholdsstuen for at få ro, mødte en meget venlig sygeplejerske på gangen. Derefter gik der 10 minutter, så blev patienten flyttet, der var masser af plads (stakkels de patienter der ikke kan få sig til at sige noget, dem er der mange af, det er de opdraget til).

5. Det er en flot madordning, men det kunne godt gøres mere venligt. Man får et valg mellem 2 retter, dette er i sig selv flot. Men det foregår sådan, at noget tid efter man har spist (lige når man er ved at sove/hviler sig), kommer der én og spørger, hvad man vil have næste dag. Forslag: At man ligger en seddel på bakken, og når denne bliver afhentet, kan man enten få hjælp til at sætte et kryds eller gøre det selv.


6. Jeg snakkede og fik mange kommentarer for min måde at være på. En af patienterne kaldte på mig, og jeg lovede på hendes og andres vegne at gøre noget ved det. Dette er hermed gjort. Der skal lige tilføjes, at jeg kun lå der

fire dage (heldigt for mig, damen ved siden af græd, ikke fordi jeg skulle hjem, men hun skulle være der 14 dage og kunne ikke selv hverken slukke lys i loftet eller få sig til at gøre noget, man er vel dame). Ellers vil jeg gerne sende en venlig hilsen og tanke til alle de læger og sygeplejersker, der ikke lever, som de altid har gjort. Og tør være menneskelige (et kursus i almen venlighed og gensidig respekt vil være på sin plads, for hvis der ikke er patienter, ville der jo ikke være arbejde til alle disse mennesker).  
(Kvinde, 19-39 år)


 Jeg blev akut indlagt, og jeg blev vel modtaget om eftermiddagen. Ved 18-tiden blev jeg kørt op på afdelingen. Plejepersonalet var søde og behagelige - de få gange de var inde på stuen. Jeg havde samtale med narkosepersonalet, og det forløb også meget fint, men så kom der en brist. Manden, jeg havde talt med vedrørende narkose, kom løbende tilbage til stuen og spurgte mig, ...for resten, hvor er det du skal opereres?? Ikke særlig betryggende når man ligger og er klar til at blive skåret i. Jeg blev kørt ned på operationsstuen klokken 19-19.30 og kom under narkose med det samme. Jeg vågnede op klokken 6.30 næste morgen, ved at der stod en del personale om-

kring min seng. Jeg troede, at der skulle tages temperatur, men det viste sig, at det var en læge, som var i færd med at udskrive mig...???!!!!!! Jeg fik ikke noget med af, hvad han sagde. Jeg var total groggy og ønskede bare at sove videre, men lægen m/påhæng fortsatte over til næste seng og udskrev en ældre dame på 92. Som lægen sagde: Du har ikke kastet op siden i går eftermiddags klokken 15, så nu kan du godt komme hjem. Jeg hørte den gamle dame beklage sig over, at hun ikke kunne få hjemmeplejen tilbage allerede samme dag, og at hun ikke havde fået noget at spise siden dagen før til middag, så hvad skulle hun kaste op over...!!! Jeg var meget forarget, men for træt til at gøre indsigelser. Lægen udskrev jo på må og få. Jeg tænkte, at fandeme nej om jeg ville stå ud af min seng inden klokken 7. Jeg ville sove ud, så jeg sov/døsede videre hele formiddagen. Ved middagstid ville jeg i bad, og jeg fik mig sneglet ud på badeværelset, men da jeg så, at der var frisk blod under operationsforbindingen, blev jeg mat i knæene og ringede med klokken. Der kom en mandlig sygeplejer, og jeg spurgte, om det skulle se sådan ud. Han svarede, at nej det skulle det nu ikke, men han kunne skifte forbindingen for mig. Jeg kom ikke i bad, fordi jeg var mat i knæene og følte ikke, at jeg kunne stå oprejst. Da der var blevet serveret middag, kom min mand for at hente mig. Der kom en sygeplejerske ind efter tallerkner, og så fortalte jeg hende, at jeg var utilfreds med, at jeg ikke havde fået nogen oplysninger om selve operationen. Hun oplyste mig, at jeg havde fået de oplysninger, jeg havde brug for, under udskrivelsen om morgenen!!!! Ja, det kan da godt være, men da var jeg stadig så groggy efter bedøvelsen, at jeg ikke fik en tiendedel med af, hvad lægen sagde!!! Men på den anden side, så var jeg mere tryk ved at komme hjem, end at blive derinde. Jeg følte mig ret og slet som et slagtesvin!!! Det føltes mere som samlebandsarbejde, end at det var mennesker, de arbejdede med, og jeg håber ikke, at det bliver aktuelt igen, selvfølgelig. Men skulle uheldet være ude, håber jeg aldrig, at jeg kommer ind på det hospital igen.

(Kvinde, 19-39 år)

 Problemet opstår sidst i juli. Da bliver jeg indlagt på vort lokale sygehus med meget ondt i mit venstre ben. De kan ikke finde ud af årsagen, og jeg bliver derfor sendt hjem igen samme dag med smertestillende tabletter og skal forholde mig i ro. Det går fremad de første 14 dage, men så sker der ikke fremskridt mere. Midt i september går jeg til min egen læge, som sender mig til neurolog. Der var jeg først i oktober. Han sender mig til røntgen

og får svar sidst i oktober. Røntgen viste ingenting, så neurologen sender mig videre til MR-scanning, som er først i januar 2004, svar midt i januar. Videre sender neurologen mig til vort lokale sygehus (han mente, det er noget med ryggen). Det var i starten i februar, jeg var der, men de mente, at scanningen ikke var god nok og sendte mig til Århus til en ny scanning. Der var jeg heldig at få en afbestillingstid i slutningen af marts, ellers skulle jeg have ventet yderligere 2 måneder. Svaret kom først i slutningen af marts. Lægen, som jeg fik svaret af, kunne ikke se, hvad der var galt og sagde, at jeg skulle have en ny tid, så jeg kunne tale med overlægen. Det blev midt i maj. Han mener ikke, at der er noget galt med ryggen, og henviser mig til en anden neurolog. Der skal jeg så op i midten af juni. Jeg føler, at det er som at starte forfra igen. Ventetid, ventetid, ventetid. Jeg synes generelt, at ventetiden er alt for lang fra undersøgelse til svar og til næste undersøgelse, det må kunne gøres hurtigere. Her næsten et år efter, at jeg startede undersøgelserne, er der endnu ikke fundet ud af noget.  
(Mand, 40-59 år)

-  Efter 4 forundersøgelser, som strakte sig over 2 måneder, blev jeg indkaldt til operation for åreknuder en mandag. Jeg mødte kl. 9 om morgenen, fastende, efter opfordring fra overlægen, som sagde, at de så kunne tage mig samme dag, hvis der var plads. Klokken ca. 10 kommer der en sygeplejerske og spørger mig, hvor længe jeg har holdt pause med mit blodfortyndende medicin. Men jeg har ikke holdt pause, for det er der ingen, der har fortalt mig, at jeg skulle. Tværtimod har jeg på opfordring fra sygehuset været til kontrol hos min egen læge 10 dage før operationen, og hans ord var, at blodprøven var fin, og at jeg bare skulle fortsætte, som jeg plejede. Den er helt gal, siger sygeplejersken, men hun vil med det samme ringe til operationslægen og forelægge ham sagen. Kl. ca. 3 om eftermiddagen får jeg besked på, at de ikke kan operere mig på grund af blodet, men at der vil komme en læge og tale med mig, inden jeg tager hjem. Kl. 5 er han endnu ikke kommet, men giver besked om, at han vil ringe til mig hjemme. Det var den dag, og jeg må nu gerne få noget at spise. Jeg tager hjem. Lægen ringer som lovet om aftenen, og jeg skal møde næste mandag kl. 9 fastende fra midnat. Det er ren kaos på afdelingen, da jeg møder. Der ligger mange på gangen, og jeg kan ikke få en seng, før de har fået nogle sendt hjem. Jeg kan godt se, at det ser ikke for godt ud, men på trods af det, får jeg først kl. 14.30 besked om, at jeg ikke kan blive opereret i dag, der er stadig ikke



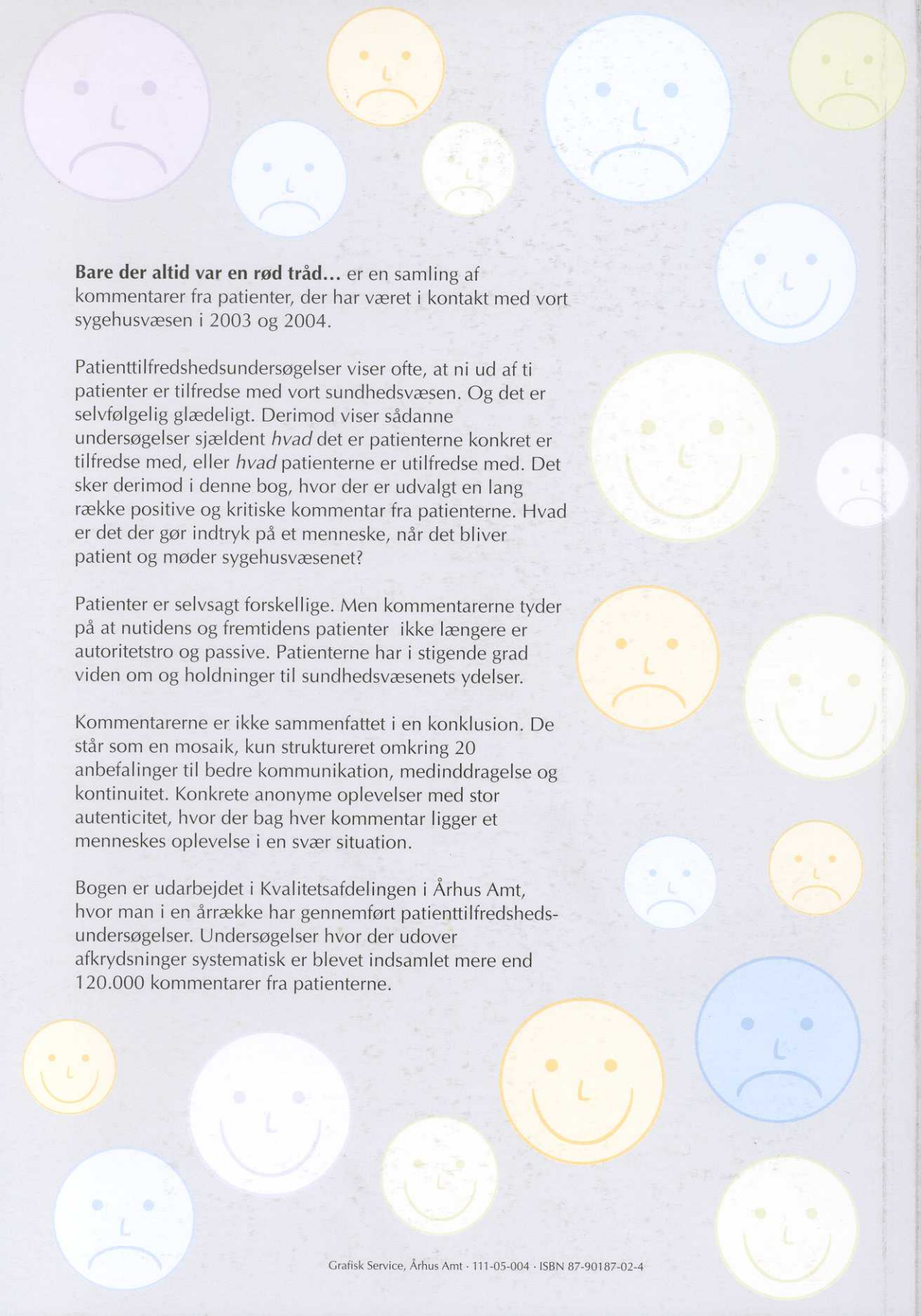
en seng til mig, så jeg kan lige så godt tage hjem. Og vi aftaler, at næste morgen skal jeg møde kl. 7, og så skulle der være gode chancer. Jeg møder næste morgen kl. 7. Jeg gør opmærksom på, at jeg fragtes hver gang af min kone. Jeg er selvfølgelig fastende. Og det ser fint ud. Jeg får en seng med det samme, og jeg bliver gjort klar til operation. Jeg venter nu kun på at blive kørt på operationsgangen. Kl. 5 om eftermiddagen meddeler sygeplejersken mig, at jeg desværre ikke kan blive opereret i dag, men der kommer en læge og taler med mig. Og jeg må få aftensmad. Lægen dukker op kl. 6, hvor jeg er tæt på kogepunktet, men vi aftaler så, at jeg kan møde igen næste morgen kl. 8. Det er nu blevet onsdag, og jeg møder til aftalt tid, fastende som sædvanlig. Jeg får min seng igen og bliver klædt om og gjort klar til operation. Men nu går det stærkt. Allerede kl. 9.30 kommer der en overlæge og fortæller mig, at jeg desværre ikke kan blive opereret i dag, men hvis jeg møder igen i morgen, så skulle den være sikker nok. Det er et stort fremskridt. Nu behøver jeg ikke at spille hele dagen på at ligge i sengen og vente. Men desværre er min kone jo kørt, så jeg må have bud efter hende igen. I morgen torsdag møder jeg så på sygehuset for femte gang, fastende, med håb om at kunne blive opereret for åreknuder. I relation til "noget for noget" så har jeg i morgen overholdt mine aftaler 5 gange. Jeg har endnu ikke fået "noget" igen. Efterskrift: Jeg blev opereret torsdag kl. 13, rygmarvsbedøvet, men jeg måtte ligge på "opvågningen" indtil fredag kl. 9 på grund af min meget langsomme puls. Og det var først på dette tidspunkt, at der kom en læge. Derfor kom jeg for sent til "stuegang" på afdelingen og kunne nu igen gå tomgang og vente på en læge, der kunne udskrive mig. Kl. 16 tog jeg hjem på eget initiativ. Jeg fik i øvrigt besøg af en hjertelæge i løbet af dagen. Han mente, jeg skulle have undersøgt mit hjerte yderligere og ville sørge for, at jeg blev indkaldt senere. Men jeg har ikke hørt fra nogen. (Mand, Uoplyst)

## Litteratur

1. "Den etiske praksis". Mette Morsing. København. (1991)
2. "Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet". Teori, metode og resultater. Jan Mainz. Munksgaard. (1995)
3. "Borgernes syn på den offentlige sektor". Finansministeriet. (1995)
4. "Dialogen med patienten". Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)
5. "I grænseoverfladen mellem liv og død". Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)
6. "Organisationsudvikling gennem dialog". Helle Alrø (red.). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
7. "Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
8. "Slik jeg ser det" – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
9. "Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne". Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
10. "Et liv der ikke dør" En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. (1998)
11. "Ta' temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse". Fyns Amt. (1998)

12. "Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer". Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
13. "Fødselshjælpen i Århus Amt 2000 – set med brugerens øjne". Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (2000)
14. "Patienters vurdering af landets sygehuse". Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
15. "Kan brugerundersøgelser vise andet end høj generel tilfredshed?" Erik Riiskjær. AKF-nyt nr. 2. (2001)
16. "På sporet af den gode brugertilfredshedsundersøgelse". Erik Riiskjær. Tidsskrift for Dansk Sundhedsvæsen. November 9. (2001)
17. "Det indsovsede menneske". Steen Nepper Larsen. Kronik i Information 25. september. (2001)
18. "Århus Amts sygehusvæsen - set med patientens øjne. 2. måling". Kvalitetsafdelingen. (2003)
19. "Historier bag tallene. Patienttilfredshedsundersøgelsen 2002". Udgivet af Amterne - HS - Indenrigs- og sundhedsministeriet. (2003)
20. "Patientens møde med sundhedsvæsenet. De mellem menneskelige relationer - anbefalinger for kommunikation, medinddragelse og kontinuitet". Århus Amt. (2003)
21. "Hvad oplever patienten på sygehuset? Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse". Erik Riiskjær. En delpublikation i skriftserien om "De mellem menneskelige relationer". (2003)
22. "En patientundersøgelse skal udfordre og give ny viden". Tidsskrift for Dansk Sundhedsvæsen. Nr. 7. (2003)

23. "Den dag du får kræft". Erik Rasmussen. Aschehoug. (2003)
24. "Tilfredsheden er størst i august" Stikpillen. Niels Høiby, Dagens Medicin, 3. april. (2003)
25. "To kaffe og en stoveplade". Anne Meiniche. Peoples Press. (2004)
26. "Århus Amts sygehusvæsen – set med patientens øjne. 3. måling". Kvalitetsafdelingen, Århus Amt. (2005)



**Bare der altid var en rød tråd...** er en samling af kommentarer fra patienter, der har været i kontakt med vort sygehusvæsen i 2003 og 2004.

Patienttilfredshedsundersøgelser viser ofte, at ni ud af ti patienter er tilfredse med vort sundhedsvæsen. Og det er selvfølgelig glædeligt. Derimod viser sådanne undersøgelser sjældent *hvad* det er patienterne konkret er tilfredse med, eller *hvad* patienterne er utilfredse med. Det sker derimod i denne bog, hvor der er udvalgt en lang række positive og kritiske kommentar fra patienterne. Hvad er det der gør indtryk på et menneske, når det bliver patient og møder sygehusvæsenet?

Patienter er selvsagt forskellige. Men kommentarerne tyder på at nutidens og fremtidens patienter ikke længere er autoritetstro og passive. Patienterne har i stigende grad viden om og holdninger til sundhedsvæsenets ydelser.

Kommentarerne er ikke sammenfattet i en konklusion. De står som en mosaik, kun struktureret omkring 20 anbefalinger til bedre kommunikation, medinddragelse og kontinuitet. Konkrete anonyme oplevelser med stor autenticitet, hvor der bag hver kommentar ligger et menneskes oplevelse i en svær situation.

Bogen er udarbejdet i Kvalitetsafdelingen i Århus Amt, hvor man i en årrække har gennemført patienttilfredshedsundersøgelser. Undersøgelser hvor der udover afkrydsninger systematisk er blevet indsamlet mere end 120.000 kommentarer fra patienterne.