

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på
Akutafdelingen
Hospitalsenheden Horsens**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	394
Besvarelser fra patienter:	177
Afdelingens svarprocent:	45%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

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

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

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

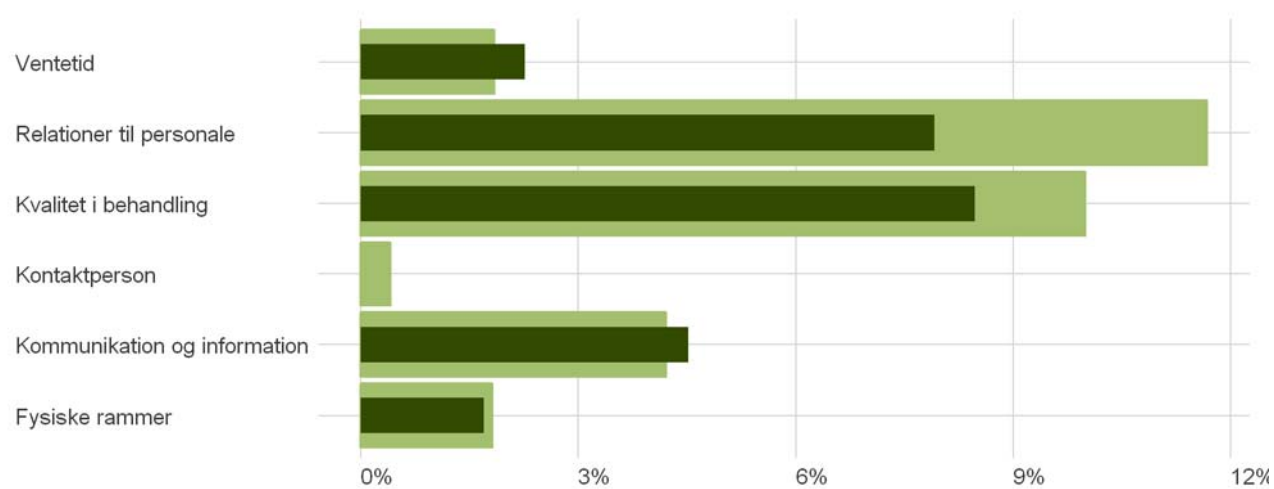
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/
















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Akutfdelingen













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

ID	Kommentarer - Akutortopædkirurgisk	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 7	Blev indlagt [om eftermiddagen], men blev først tilset af læge [sidst på aftenen].	I høj grad
 4	NN var fuldstændig fantastisk. Gennem hele indlæggelsen på 14 dage var skadestuen med NN den bedste behandling.	I meget høj grad
 12	Ok.	I meget høj grad
 10	Efter uheld på Akutfdelingen. Røntgen viste ingen brud. Blev hjemsendt med stærke smerter. Måtte selv bede om kørestol. Var ude af stand til at gå. MR-scanning viste tre uger senere nogle fraktioner på bækkenet.	I nogen grad
 8	Jeg fik først at vide, at jeg skulle indlægges, efter jeg havde fået at vide, hvad der var sket med mig, og ikke med det samme.	Slet ikke
 6	:-) Jeg vil rigtig gerne udfylde skemaet, men jeg blev ikke indlagt, var på skadestuen :-).	Uoplyst
 3	1. Var bevidstløs ved modtagelsen. 2. Min kone blev informeret.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Akutmedicinsk	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 11	Blev ikke indlagt, bare undersøgt.	I høj grad
 14	Jeg havde min nabo med, som blev der hele tiden.	I høj grad
 15	Jeg beklager. Jeg kan overhovedet ikke huske noget fra den dag.	I høj grad
 25	Blev indlagt [om aftenen]. Kom ind på en enestue. Blev registreret og der blev stillet en masse spørgsmål. Det var rigtig fint. Så skulle jeg vente på, at en læge ville komme ind og snakke med os. Der gik en time. Der gik to inden vagtskiftet kom. Sygeplejersken [kom] ind og spurgte, om lægen ikke havde været der. Nej. Hun ville lige undersøge det. Der gik ca. en time igen. [Om aftenen] sendte jeg min [pårørende] hjem. Han skulle ikke sidde og vente længere. Vi vidste faktisk ikke, om jeg skulle blive natten over, eller om jeg blev sendt hjem igen. En [anden] sygeplejerske kom ind og hilste på. Hun spurgte også, om der ikke havde været en læge og snakke med mig. Hun ville også undersøge det. [Om natten] kom der endelig en læge. Der gik desværre kun fem minutter, så blev der kaldt på hende, og hun gik igen. Hun kom igen efter ca. 20 minutter. Hun kunne ikke fortælle mig, hvad de ville gøre med mig. Hun blev nødt til at snakke med andet sygehus. Så måtte jeg vente igen. [Senere på natten] havde jeg fået lagt drop og kunne endelig lægge mig til at sove. Jeg er glad for, at jeg ikke havde det værre, end jeg havde. De indrømmede også, at der var gået noget galt.	I høj grad
 2	Jeg var ikke INDLAGT på sygehuset, men tilbragte en eftermiddag på skadestuen efter et fald.	I meget høj grad
 17	Meget fin, var klar da jeg ankom.	I meget høj grad
 33	Jeg manglede bedre oplysning.	I nogen grad
 38	Lidt krænkende at tale om min indlæggelse med andre patienter på stuen! Indlagt med [noget], som jeg ikke ønskede at dele med andre patienter. Enerum under indlæggelse, herefter flytning til behandling ville være bedre.	I nogen grad







✎ 47	Ingen pårørende.	I nogen grad
✎ 48	Fik at vide, at jeg skulle have taget blodprøve og EKG, men fik kun taget blodprøve, hvilket undrer mig. Jeg sad i flere timer og ventede på at blive tilset af læge, men opgav [sidst på aftenen] og tog hjem.	I nogen grad
✎ 5	Jeg manglede information om, hvad der skulle ske, og hvordan stuen fungerede. Eneste information: "Her er en seng til dig", ikke noget med tøj, heller ikke før der blev lagt drop.	I ringe grad
✎ 16	Ved ankomsten til sygehuset var temperaturen 40 grader. Hvad opfatter man? Hvad husker man?	Slet ikke
✎ 24	Jeg har ikke været indlagt, men var på Akutafdelingen i flere timer!	Slet ikke
✎ 29	Jeg blev indlagt med lungebetændelse, men trods det måtte jeg vente to og en halv timer, inden jeg blev indlagt. Vi spurte flere gange, om der ikke kunne findes en seng eller briks, så jeg kunne ligge ned, men der blev hele tiden sagt, at nu varer det ikke længe.	Slet ikke
✎ 43	Jeg kom fra min egen læge, som havde ringet på forhånd. Stadigvæk blev jeg sat i køen med alle dem fra skadestuen. Det er ikke i orden. Min egen læge vidste, hvad jeg fejlede, og det samme gjorde jeg. Stadig skulle jeg vente alt for længe uden nogen form for information.	Slet ikke
✎ 46	Jeg er godt tilfreds med den behandling, jeg har fået.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Akutkirurgisk	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
✎ 2	Selv medicin med.	I høj grad
✎ 16	God modtagelse. [Jeg har] min søn med, om morgen opererer [de], kommer hjem om aftenen.	I høj grad
✎ 9	Jeg fik tilbudt en seng med det samme, og en sygeplejerske kom efter fem minutter. Så det var en god og hurtig modtagelse, som kun fortjener ros.	I meget høj grad
✎ 18	Godt modtaget, men personalet var hårdt presset. Mangler personale.	I meget høj grad
✎ 11	Det er svært at pege på forbedringer med det arbejdspress, der er i akutmodtagelsen. Der kommer hele tiden nye patienter ind.	I nogen grad
✎ 3	At man ikke skal ligge på en seng ude i gangen.	I ringe grad
✎ 5	Var begyndt at bløde efter en operation. Var alene hjemme, utryk, måtte ringe to gange, inden jeg fik lov at komme ud på akutafdelingen. Da jeg ankom, var der forvirring omkring, om jeg havde ringet ind.	I ringe grad
✎ 17	Ventede i syv en halv time i venteværelset, og vidste ikke om jeg skulle indlægges eller ej. Selvom jeg spurgte, var der ikke nogen, der vidste noget!	Slet ikke
✎ 19	For lang ventetid og vi måtte igennem otte timers strabadser før indlæggelse. [Et par døgn] efter fik vi en diagnose stillet. Alle hospitalsansatte havde mega travlt til os.	Slet ikke
✎ 7	Jeg blev egentlig indlagt via Vagtlægen, men jeg skulle henvende mig ved Akutmodtagelsen.	Uoplyst

Akutafdelingen

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Akutortopædkirurgisk	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 11	Ved en akutindlæggelse i [vinteren 2013], konkluderede sygehusjournalen med at love koloskopi inden for en måned, hvilket blev glemt. Koloskopi blev udført i foråret på opfordring af egen læge, og man fandt si på dette tidspunkt, altså tre måneder senere [].	Ja
 1	Manglende undersøgelse af de små skader, brud på ribben i ryggen.	Nej
 4	1. Lå fem dage med smerter og kompliceret brud. 2. Var ikke smertedækket, da jeg vågnede efter fem timers lang operation. 3. Var ikke ordentligt smertedækket de [mange] dage, jeg var indlagt efter operationen og fik ingen søvn. 4. Hovedsagligt var det et ulideligt smerteforløb. Fik lagt tre smertekateter, der ikke virkede, og morfinen virkede heller ikke.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Akutmedicinsk	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 1	Det tog meget lang tid inden der kom en læge og gav OK til at jeg kunne udskrives.	Ja
 45	De fandt ikke ud af, hvad der var galt. Jeg ringede 112, da der kom meget blod ud af munden. Efter alle undersøgelser fandt de ikke noget. [Pårørende spurgte til mulig forklaring, som viste sig at være korrekt]. Det burde været opdaget, da de havde slangen i maven.	Ja
 9	Jeg gav ikke samtykke til at mine pårørende skulle vide noget om min behandling på sygehuset. Dog var det pårørende der ringede til ambulancen, men jeg gav ikke samtykke til at de skulle vide mere da de kom ud på sygehuset. Dog var det ok men blev ikke spurgt :-).	Nej
 25	Blev nærmest glemt.	Nej
 26	Ved skift af IV-væske blev slangen og studs ikke forbundet korrekt, hvilket betød, at det gik fra hinanden. Blod løb ud af hånden og væske ud af slangen. Jeg ringede efter hjælp, men der kom ingen, og jeg måtte forsøge at hindre blodet fra at løbe ud af hånden, samtidig med at jeg skulle finde en sygeplejerske ude på gangen. Ikke helt, helt nemt da de var meget fortravlede. Der var nærmest kaos på afdelingen, og jeg nævnte for sygeplejersken, at jeg godt kunne se, de havde meget travlt. []. Her var ikke styr på noget. Der var alt for få medarbejdere til så mange patienter. [].	Nej
 14	Jeg var kun godt en time på sygehuset pga. mange bistik. Jeg var glad for hele behandlingen, alle var venlige og tak for det.	Uoplyst
 29	Behandlingen var tilfredsstillende.	Uoplyst
 43	Efter ventetid på fire timer fik jeg lov at komme ind til en læge og en seng. Med det samme jeg var blevet undersøgt, blev jeg sat på gangen igen, da de ikke havde sengeplads. Skal sige, at jeg skulle indlægges og havde tre drop. Men måtte sidde med alle de andre syge for at få taget mine prøver og få mit medicin.	Uoplyst
 19	Diagnosen var rosen. Ved indlæggelse på Akutafdelingen blev vanddrivende medicin seponeret (vist af frygt for, at der var tale om en blodprop i benet). Da det blev forstået, at der ikke var	Ved ikke









tale om en blodprop, blev behandling med vanddrivende medicin ikke genoptaget, hvilket resulterede i voldsom hævelse af det sygdomsramte ben.

 42	Da jeg skulle have en scanning, opdagede sygeplejersken, at jeg fik metformin og det kontrastvæske, jeg skulle have i arme, er farlig sammen med metformin. Så hun stoppede heldigvis, og gav mig ikke kontrastvæsken.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Akutkirurgisk	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 19	Administrativt. Teknisk. Sprogligt.	Ja
 13	Ikke alvorligt, men der blev lovet smertestillende, men fik først mange timer senere.	Nej
 15	Vi synes, det er meget hårdt for en [gammel] dame, at skulle vente ni timer på en eventuel behandling. I dette tilfælde, sad der et stykke mad i halsen, og det lykkedes efter ni timer at få det opløst, så vi kunne tage hjem.	Uoplyst
 18	Ingen fejl, men presset personale.	Uoplyst
 17	Blev ved en fejl booket til en koloskopi under fuld bedøvelse, hvilket ikke var nødvendigt. Da jeg endelig fik en seng, var alle super søde!	Ved ikke

Akutafdelingen












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

ID	Kommentarer - Akutortopædkirurgisk	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
8	Jeg ville gerne have haft mere information om, hvordan jeg skulle træne op igen, efter jeg skulle have mit korset af.	I høj grad
5	Det, som jeg synes måske kan være et problem er, at når man kommer ind akut som jeg, og lægen som man møder først er [svær at forstå]. Det var ikke et problem for mig, men det kan det måske være for andre.	I meget høj grad
4	1. Fik generelt intet at vide. 2. Flere sygeplejersker kom ind og spurgte mig, hvad jeg fejlede og vidste ikke, hvilken og hvor meget medicin, jeg skulle have. Det spurgte de mig om. 3. De bad min kæreste gå uden for besøgstid, hvorefter lægen kom og gav mig information, hvor jeg var på så meget medicin, at jeg ikke kunne huske det, og min kæreste måtte ikke komme ind.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Akutmedicinsk	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
7	På grund af mit handicap blev min mobilitet sat meget tilbage, da jeg lå tre dage i sengen uden at være oppe en eneste gang.	I høj grad
13	Det kunne have været rart med lidt flere oplysninger ved udskrivelsen. Det gik lidt hurtigt til sidst, og det kunne have været rart at få det afsluttet ordentligt, specielt hvad jeg skulle gøre, hvis situationen opstod igen. Har været nødt til at kontakte min egen læge for at få mere at vide, men det ville have været rart at snakke med afdelingens læger om dette, da de kender til forløbet.	I høj grad
3	[] Jeg var kun indlagt i ca. fire timer []. Jeg var til røntgen, fik taget blodtryk og blodprøver, talte med læge og sygeplejerske, som var meget flinke. Ellers har jeg stadig ondt.	I meget høj grad
25	Toiletforholdene er ikke i orden. Jeg kunne bruge et toilet inde på en anden stue eller et toilet i et skyllerum, fyldt med rollatorer, bækkener mv. Nærmest et depotrum, hvor det var stille og toilet i midten. Toilettet på den anden stue kunne man ikke komme ind på, hvis man havde et stativ med. Det var meget lille.	I nogen grad
26	Jeg håber ALDRIG at skulle på Akutafdelingen i Horsens. Der var ganske enkelt for få på arbejde til så mange patienter. Jeg oplevede flere gange, at der slet ikke kom nogen, når jeg ringede med klokken og havde brug for hjælp. Heldigvis kunne jeg selv i flere tilfælde gå ud på gangen og prøve at finde et personale. I et andet tilfælde var jeg "bundet" til senge af et drop, hvor dropstativet sad på sengen. Jeg skulle ganske enkelt på toilettet og lade vandet. Til sidst måtte jeg bede en pårørende til en medpatient prøve at finde noget personale. Det gjorde han gerne, hvilket han ofte havde måttet gøre for sin mor, der var min medpatient. Jeg ved, det kan være et par enestående, travle dage, jeg var der, og er sikker på, at personalet gør alt for at prioritere deres sparsomme tid bedst muligt. Desværre har jeg oplevet samme kaos i andre tilfælde, hvor jeg har været med min gamle nabo derinde. Her har jeg oplevet total kommunikationsbrist, fejlmedicinering og meget, meget dårlig grundlæggende almen personlig pleje. Det er ganske enkelt en ikke-ubetydelig risiko for betydelige fejl i forbindelse med indlæggelse på akutafdelingen.	I nogen grad
27	Jeg fik ikke noget af vide om, hvad symptomer der kunne være ved sygdommen. Det fik jeg først af vide ved min egen læge, lang tid efter.	I ringe grad

	47	Fik ikke noget nyt medicin med hjem.	I ringe grad
	18	Synes ikke om, at jeg skal fortælle om [min sygdom], når patienten ved siden af kan høre alt.	Ikke relevant for mig
	32	Planen burde afleveres skriftligt.	Slet ikke
	33	Jeg fik ikke at vide, hvad årsagen var, da jeg blev indlagt.	Slet ikke
	22	Udskrivelse blev meddelt til om eftermiddagen, men patienten ankom først ud på aften uden oplysning til hjemmet (eget hjem) om forsinkelsen. Samtidig var der en usikkerhed om, hvorvidt adressen var [plejehjemmets] eller patientens hjemmeadresse.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Akutkirurgisk		Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
	3	Tage sig mere af de indlagte.	I nogen grad
	5	Blev indlagt en kaotisk fredag aften. Oplevede tre sygeplejersker (tre skift), hvor hende om natten var helt fantastisk. Alle var så stressede, så de havde svært ved at nå at tilse alle. De kom dog, når jeg ringede efter dem.	I ringe grad
	1	Indlagt 18 timer.	Ved ikke

Akutafdelingen

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

ID	Kommentarer - Akutortopædkirurgisk	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 1	De gav mig morfin i pilleform. Jeg fortalte, at når jeg havde stærke smerter, hjalp det kun med morfin i en blodåre. Har prøvet det før, men de fortsatte med piller med det resultat, at jeg lå med stærke smerter i mange, mange timer. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 2	Jeg synes, hele personalet var hjælpsomme, tålmodige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 12	Ok.	I meget høj grad
 7	Udskrivningspapirer var ukorrekte. Alt det hjælp, der stod jeg skulle have, passede ikke. Jeg var næsten selvhjulpnen, hvad angik personlig pleje og påklædning, og der stod, at jeg brugte ble. Det har jeg nu aldrig gjort (det er i hvert fald mange år siden). [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
 4	1. Sætte sig ind i, hvorfor diverse patienter er indlagt. 2. Snakke sammen, så man ikke får forskellig information. 3. Der kunne gå op til ti til 15 minutter før de kom, når man ringede. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
ID	Kommentarer - Akutmedicinsk	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 12	Man kan godt informere om, at man skal ligge i sit eget tøj, så man kan tage noget skiftetøj med. Sødt personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 13	Jeg ved godt, at det ikke som sådan har noget med afdelingen at gøre, men de ambulanceredde-re, der kørte mig til afdelingen, fortjener stor ros. De gjorde det virkelig godt, og jeg følte mig tryk hele vejen. Personalet på afdelingen gjorde det generelt godt. Dog virkede det til, at de havde lidt travlt ved udskrivelsen, så det gik ret hurtigt med at forklare de endelige resultater, så jeg var lidt usikker på, om jeg havde fået det hele med bagefter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 20	Blev efter ca. en uge syg igen. Fik behandling hos egen læge, blev indlagt fra vagtlæge. Lå isoleret. Dejligt, at lægen efter et par dage ringede og fortalte om prøverne (mod forgiftning).	I høj grad
 30	1. [Undersøgelsen] foregik på meget træg plads ved siden af sengen og mellem forhænget til nabosengen. 2. Samtalen med lægen og andet personale om sygdommen, forløb og andre private oplysninger skal foregå privat med lægen og ikke en meter fra nabosengen med anden patient. [Fysiske rammer]	I høj grad
 38	Akutmodtagelsen havde meget travlt.	I høj grad
 4	Jeg blev godt og professionelt behandlet, men jeg har lyst til at give udtryk for, at jeg fik det rigtig skidt ved at ligge på en stue med enormt meget effekt af aircondition. Det betød, at mine slimhinder, som var medtagede grundet kemobehandling, gik helt ud af trit. Mine læber, næse og hals var så medtagede, at jeg efterfølgende måtte behandles.	I meget høj grad

	[Fysiske rammer]	
6	Særdels positiv oplevelse i forbindelse med min indlæggelse/undersøgelse. Der blev hele tiden informeret om, hvad der skulle ske. Positivt og professionelt personale, der behandlede mig. Tak. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Blev udskrevet uden beroligende medicin, og havde stadig alkohol i blodet, så det var en lang eftermiddag, men faldt heldigvis ikke i. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
23	Læger og sygeplejersker var dygtige og meget søde. Jeg var tryk, og det er vigtigt for mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	Jeg vil give afdelingen megen ros under min mands mange indlæggelser inden og efter en stor hjerteoperation for [flere] år siden, og at der var stor hjælp til mig også. En stor indsats, da [der skete flere alvorlige ting], så stor tak både fra min mand og jeg. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
36	Alt jeg oplevede fra alle i afdelingen var til et 12-tal :) Oprydning og rengøring, andre patienter var ikke så godt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
39	[]. Min indlæggelse varede kun ca. et halvt døgn []. Godt tilfreds med det hele. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Da jeg først kom på afdelingen [om aftenen], fik jeg ingen orientering om afdelingen. Kun toilet blev jeg orienteret om. Afdelingen må have noget information om livet på afdelingen. Eksempelvis besøgstid, hvor er der mad og drikke, hvor får man tøj, håndklæder, T-shirt osv. [Kommunikation og information]	I nogen grad
32	Mere orientering. Gerne skriftlig plan. [Kommunikation og information]	I nogen grad
10	Sygeplejerskerne var venlig og effektive. Om natten kunne man godt have en særlig modtagelsesstue, så andre patienter ikke blev holdt vågne [om natten]. Med lægen NN, som den værste, er informationsniveauet helt utroligt lavt fra start til slut. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
25	Jeg blev syg igen efter den følgende [behandling], men valgte ikke at ringe til sygehuset, for jeg havde ikke lyst til at skulle indlægges igen. Følte som spild af tid. Har fornemmelsen af, at personalet gør alt, hvad de kan, men at de er for få. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
26	Bedre normering vil helt sikkert kunne hindre genindlæggelse, fejlbehandling og fatale tilfælde.	I ringe grad
31	Jeg var ikke indlagt. Jeg fik en god behandling. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
40	Jeg var ikke indlagt. Blev undersøgt og talte med egen læge. Fik medicin ændret.	Ikke relevant for mig
41	[Først mange] timer efter indlæggelse kom der en læge, som skulle sy hovedet, på grund af fejl i lægedelen, sekretær havde ikke givet besked om, at jeg lå og ventede på at blive syet, trods mange henvendelser fra sygeplejepersonalet fra afdelingen. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
43	Jeg mener bestemt, at man skal huske, at vi er på sygehuset af en grund, der er ingen, der er der, fordi det er sjovt. Jeg skal ikke blive behandlet som et dyr og en lille ligegyldig brik. Jeg kommer, fordi jeg er syg, og det har min egen læge også vurderet. Jeg skal ikke tales ned til, når jeg sidder og venter seks timer på at komme hjem at sove, fordi I ikke har plads til mig på jeres afdeling. Og når jeg så møder op dagen efter for at få medicin og igen må vente 1 time... Og da jeg møder op til middag til den tid, I bestemmer, for at snakke med en læge, da jeg ikke ved, hvad der skal ske, igen skal vente halvanden time på jeres læge, der derefter sviner mig til, fordi jeg er sur, træt, syg og bare gerne vil hjem i min seng. Jeg mener ikke, det er okay, at jeres læge skal fortælle mig, at jeg ikke er syg nok til at få hjælp til den tid, I bestemte, jeg skulle komme, eller fortælle mig, at jeg er et forkælet barn ... Mener bestemt ikke, jeg reagerer forkert efter to dage	Slet ikke
















	i helvede ved jer med ventetid, ingen seng, ingen informationer. Jeg synes bestemt ikke, det er i orden, at en læge skal fortælle mig, at jeg ikke er syg nok, fordi jeg ikke har feber! Sidste en sagde det til mig, havde jeg fået borreliose, og det var tæt på at gå rigtig galt! Sjovt nok så ca. 12 dage efter, jeg blev udskrevet i vrede, ringede en fra sygehuset for at høre, om jeg var okay, fordi mine prøver havde vist meget udslag (konkret lidelse)!! Hvad satan sker der så i jeres system!! Ikke syg nok til jeres læge, men syg nok til, at nogle ringer og tjekker op på en!! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	
44	Alt for lang ventetid mellem modtagelse og afslutning. Sidder timevis på en stol, hvor der ikke sker noget. [Ventetid]	Slet ikke
19	Jeg synes, den afsluttende samtale med lægen var præget af travlhed. Jeg fik ikke at vide, at der var ret stor risiko for sygdommens genoplivelse. Generelt oplevede jeg stor venlighed og omsorg. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Akutkirurgisk	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
6	Jeg kan kun erklære mig tilfreds med behandling efter ankomst til Akutafdelingen: Hurtig tilseelse af læge, hurtig igangsættelse af behandling og meget kompetent stab fra læge til sygeplejersker. Når man som jeg har oplevet uheldige behandlinger, var dette en positiv oplevelse. Virkelig. Tak for det! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	Læge NN lyttede til, hvad jeg sagde, og han behandlede/opererede mig ud fra denne baggrundsviden for at løse mit problem i modsætning til de to gange tidligere, jeg er blevet opereret på en [anden klinik] uden positivt resultat. Tak til Horsens Sygehus! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Jeg blev mødt af et meget imødekommende og sympatisk personale. Det var dejligt, at der var én fast sygeplejerske, som tog sig af mig og holdt mig informeret. Lægen tilså mig flere gange, virkede meget kompetent og var utrolig behagelig. Stor ros til afdelingen for hele forløbet. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Alle gjorde hvad de kunne denne [] nat/aften, hvor alt var ret kaotisk. Jeg måtte vente længe, men blev oprevet om natten, og på trods af stort blodtab, blev jeg udskrevet næste dag. Var lidt utryk ved mit lave blodtryk, men alt blev godt efter en uges tid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
11	Jeg måtte vente på lægen fra [om eftermiddagen til sent om aftenen]. Den læge der tilså mig, havde opereret fra [tidlig morgen og til sen aften], samtidig med at han havde vagt på akutmodtagelsen. Det er ikke tilfredsstillende.	I nogen grad
14	Der bør tages hensyn til dem, der kommer fra en ø, som ikke lige kan tage hjem. Jeg er under 18 år og havde min mor med. Vi ankom [om aftenen] med færge []. Hun kunne ikke købe noget mad eller lignende. Hun fik ikke en seng, så hun sad op hele natten, til vi var hjemme igen [om eftermiddagen] dagen efter. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
17	De otte timer i venteværelset var for meget af det gode. [Ventetid]	I nogen grad
10	Jeg blev indlagt gennem min læge pga. en form for akut brok (tror jeg nok) og med store smerter transporteret med ambulance. Jeg havde i forvejen en aftale med sygehuset om en brokoperation [nogle] dage senere, [derfor] undrede det mig, at jeg efter, at lægen meget voldsomt trykkede på tarmen, blev sendt hjem og ikke blev opereret, men måtte vente til den oprindelige dato [nogle] dage senere. Jeg havde det ikke specielt dårligt i dagene inden, men jeg synes, at det havde været det nemmeste at foretage operationen med det samme. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
15	Hvad skal I gøre sølle mennesker, I er jo underbemandet. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke

 19 Samlet ressource et sted.






Slet ikke

Akutfdelingen

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Akutortopædkirurgisk	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 11	Jeg er fortsat i kemoterapi, så problematikken er noget sammensat. I det øjeblik, der er snak om cancer, indsnævres valgmulighederne selvfølgelig dramatisk.	Ikke relevant for mig
 4	Generelt har det været meget skuffende, og jeg har været meget ked af det under min indlæggelse. Både fysisk og psykisk var det virkelig hårdt.	Slet ikke
 2	Da det var en operation, forventer jeg min tilstand forbedret! Og det går fremad!	Uoplyst
 6	<input type="checkbox"/> Jeg blev ikke indlagt. Jeg var på skadestuen og fik der at vide, at jeg skulle kontakte egen læge igen.	Uoplyst
 9	Efter telefonsamtale, orker simpelthen ikke at svare på alle spørgsmål, men har været udmærket tilfreds med alt.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Akutmedicinsk	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 31	Kørte med min familie <input type="checkbox"/> og blev meget dårlig.	I høj grad
 26	Jeg vidste selv, hvad der var galt, og hvordan sygdommen skulle afhjælpes. Jeg fik herved også den behandling, jeg skulle have.	I meget høj grad
 21	Jeg har blevet stukket i halsen af en hveps.	Slet ikke
 27	Der var for mange læger om sygdommen, men ingen vidste noget konkret om sygdommen og kunne ikke tage en beslutning.	Slet ikke
 28	Var MEGET omtåget, kan derfor ikke svare. Beklager.	Uoplyst
 35	Jeg har svaret lidt sporadisk, idet min indlæggelse var en undersøgelse på skadestuen pga. en pludselig besvimelse <input type="checkbox"/> . Min mand <input type="checkbox"/> var til stede under undersøgelsen, der varede et par timer.	Uoplyst
 37	På vegne af min mor NN må jeg desværre meddele, at grundet demens er det ikke muligt for hende at svare på en sammenhængende og fyldestgørende måde på et sådan spørgeskema.	Uoplyst
 8	Blev akut indlagt pga. hvepsestik, så der skulle handles hurtigt. Jeg kunne ikke rigtigt være med til at tage beslutninger. Personalet vidste godt, hvad de skulle gøre.	Ved ikke
 41	Der var meget travlt og ventede i timer på sygeplejersken. Lå på gangen til stor tilfredshed for alle, der skulle forbi. Blev flyttet ca. ti gange frem og tilbage, før jeg kom på en stue. <input type="checkbox"/> .	Ved ikke
ID	Kommentarer - Akutkirurgisk	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 17	Det er næsten [flere måneder] siden, jeg var indlagt og har ikke fået svar på mine prøver. Fik også en parkerings-afgift under mit besøg på sygehuset, da jeg ikke havde tid til at forny min billet under min behandling, men hverken regionen eller hospitalet vil gøre noget ved det. Hele	I høj grad

indlæggelsen var EN STOR DÅRLIG OPLEVELSE!

- | | | | |
|---|----|--|--------------|
|  | 11 | Jeg havde et par dage før været til undersøgelse af tyktarmen. Det viste sig at være eftervirkninger herfra, der var årsag til min tilstand. Dette belyste lægen, da han dukkede op. Han gennemgik min tilstand med mig og beroligede mig med, at det ville fortage sig. | I nogen grad |
|  | 5 | Jeg var jo ved at forbløde, så der var kun en ting at gøre, at lukke såret! De mener, jeg mistede [meget] blod, så det der blev gjort var livsnødvendigt. De gjorde det, de skulle. | I ringe grad |
|  | 4 | Venter på udredning []. | Uoplyst |
|  | 12 | Jeg stoler på lægens vurdering. | Uoplyst |
|  | 15 | Vi tog hjem, da klumpen i halsen var opløst. | Uoplyst |

