

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på
Akutafdeling Overafdeling - Randers
Regionshospitalet Randers**

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 sekretariatet. 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	391
Besvarelser fra patienter:	183
Afdelingens svarprocent:	47%

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.

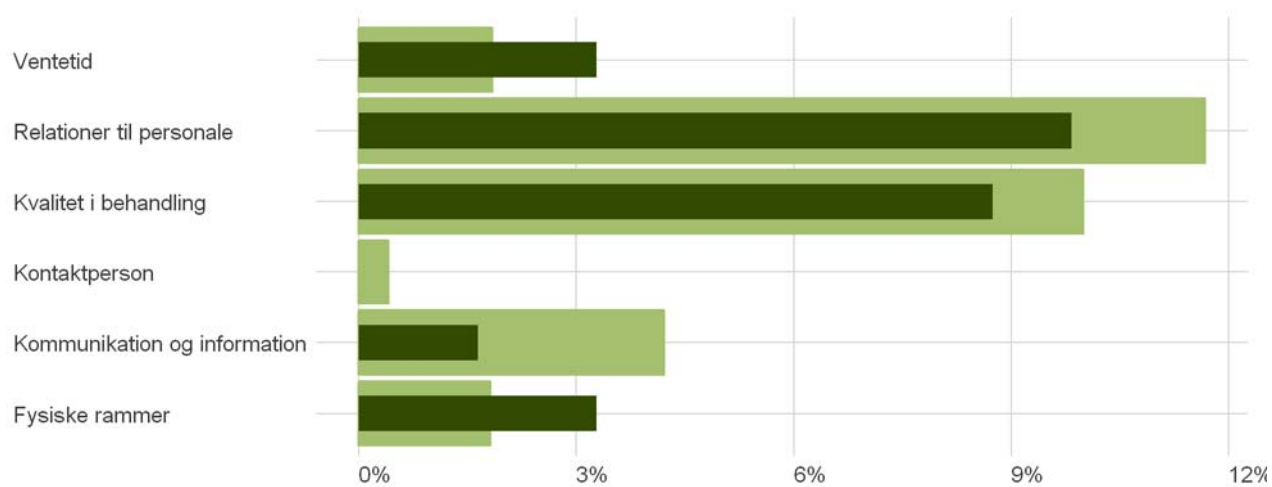
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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 kodere 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.)



Akutafdeling Overafdeling - Randers

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









ID	Kommentarer - Akutmodtagelse - Randers	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
10	Blev skannet i Randers og overført til andet sygehus. Var derefter indlagt på ANDET SYGEHUS på [afdeling] i knap en uge.	I høj grad
16	God professionel modtagelse og behandling.	I høj grad
30	Ved ikke, husker ikke. Blev indlagt [], men havde været indlagt akut [forinden].	I høj grad
38	Rigtig godt modtaget.	I høj grad
41	Der gik for lang tid inden lægen kom. Indlagt omkring 18.30, tilset af læge ca. 24.00.	I høj grad
49	Fin modtagelse på akut af sygeplejerske. Blev tilset af læge og reservelæge vedrørende hård mave. De blev enige om en scanning af maven for en sikkerheds skyld. Jeg fik den aldrig, hvilket jeg syntes er under al kritik.	I høj grad
55	Jeg blev taget rigtig godt imod.	I høj grad
59	Jeg blev modtaget på Akutmodtagelsen [om aftenen]. Blev lagt på enestue på grund af []. Jeg blev tilset af læge [om natten] og fik taget blodprøve ca. en halv time senere.	I høj grad
62	Jeg ankom til hospitalet ca. en halv time før vagtskifte, og det bar præg af, at personalet var trætte. Lægen sad i vindueskarmen og gabte. Da der blev vagtskifte, var det et anderledes oplagt personale.	I høj grad
2	Jeg oplevede en totalt overbelagt og underbemandet akutmodtagelse en mandag aften. Alligevel var personalet fantastisk. Især sygeplejerske NN, som fulgte mig fra indlæggelsen til operationen fem-seks timer efter jeg ankom til afdelingen. Opmærksom, nærværende og professionel.	I meget høj grad
4	Sygeplejersker var fantastiske (venlige, rare og imødekommende).	I meget høj grad
35	Jeg fik en fantastisk professionel behandling.	I meget høj grad
45	Jeg blev ikke indlagt, men heldigvis sendt hjem efter en besvimelse i et supermarked. Jeg besvimede, fordi jeg som sædvanligt havde glemt at spise nok!	I meget høj grad
47	Jeg blev afhentet af en ambulance og indlagt direkte på Akutafdelingen.	I meget høj grad
50	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
58	Jeg blev indlagt med kraftige mavesmerter og har desuden type 1 diabetes, som jeg har haft [i mange år]. Fra første til sidste af sundhedspersonalet, der kom ind på min stue, måtte jeg besvare de samme spørgsmål. Det virkede nærmest uprofessionelt til sidst. F.eks. "Kan du godt stikke dig selv?" Som patient ville det have givet tryghed, hvis I briefede hinanden i stedet for at starte fra nul hver gang. Som diabetespatient SKAL man altid have en fod på jorden, men det var MEGET tydeligt her, desværre.	I meget høj grad
7	Indlagt via min læge.	I nogen grad
21	Hvis I nu begyndte at arbejde efter værdierne, der står på vinduerne ved indgangen, ville I nå langt.	I nogen grad
39	Indlæggelsen foregik en lørdag med mindre personale. Fik ikke udleveret hospitalstøj, ingen forplejning, ventede meget længe på undersøgelse og resultater. Da der endelig kom en læge, var vedkommende uvidende om bl.a. røntgenundersøgelse. Alt i alt en uheldig oplevelse	I nogen grad

	med ny akutafdeling.	
	53 Blev placeret på gangen uden for personalets interesseområdet.	I nogen grad
	64 Jeg lå næsten i to timer uden dyne.	I nogen grad
	66 Var kun indlagt i et døgn.	I nogen grad
	70 En meget venlig modtagelse.	I nogen grad
	8 Kommer alene op til en sekretær og viser min indlæggelse fra lægen i []. Bliver bedt om at tage plads i venteværelset. Efter cirka fem minutter spørger jeg, om ikke der er et sted, hvor jeg kan komme til at ligge ned (mavesmerter). Hun ringer rundt, men det var der ikke, og jeg tager igen plads i venteværelset. Jeg overvejer bare at lægge mig på gulvet, men for koldt. En anden patient spørger om der er noget han kan gøre? (flot). Prøver at finde hvile i sofaen (som der ikke kan lægges i) men uden held, og ventetiden føles som år. Men pludselig, og jeg ved ikke hvor lang tid jeg har siddet/ligget der, kommer der en sygeplejerske og får mig hen på Akutafdelingen. Tak for det.	I ringe grad
	26 Var blevet udskrevet dagen før efter en blindtarmsoperation og var blevet ringet op, at jeg skulle komme igen, da der var nogle blodprøver der ikke var ok. Ventede over en time i venteværelset, og i selve akutmodtagelsen kom jeg ind og fik lavet de første undersøgelser/spørgsmål. Meget lang ventetid inden der skete noget igen, var klar til at komme på afdelingen kl. 18. De vidste, [hvad] jeg skulle indlægges for, og jeg havde været igennem indskrivningspapierne tre dage før, og jeg var igennem det hele igen. Jeg følte at jeg lige så godt kunne været gået ind på den afdeling. Jeg var blevet udskrevet fra dagen før.	I ringe grad
	29 Jeg blev sendt rundt på [flere] afdelinger inden nogen ville tage mig. Jeg er [ung], og den afdeling min læge henviste mig til, gjorde min mor og jeg meget opmærksom på, at de ikke ville modtage mig, så jeg måtte gå mellem [flere] afdelinger med store smerter (ikke en rar oplevelse).	I ringe grad
	40 Meget lang ventetid i et tomt venteværelse uden mulighed for informationer.	I ringe grad
	57 Jeg synes, det var dårligt, at jeg skulle vente fire og en halv time før jeg blev undersøgt af en læge. Det synes jeg, der skal laves om på. Jeg skulle faste, hvis jeg skulle på operationsbordet. Jeg ankom [] om aftenen og fik først svar fra læge, hvad der skulle ske [om eftermiddagen] dagen efter. Da var jeg mærket af hovedpine og svimmelhed. Synes ikke, det kan være rigtigt, at jeg selv skulle spørge efter læge og svar. Der [gik] halvanden [time], før der kom en læge. Ikke særlig god behandling. Dette burde gøres bedre.	I ringe grad
	61 Synes, at når man bliver akut indlagt, og lægen har ringet i forvejen og sagt, at man kommer, og hvorfor man kommer, ville det være rart, at der var klar, når man kom og ikke skulle vente 20 minutter i et venteværelse sammen med andre patienter.	I ringe grad
	1 Der var mange ting, der kunne forudses [på] det menneskelige plan.	Ikke relevant for mig
	15 Når man bliver indlagt som patient igennem Akutmodtagelsen regner man med, at det vil gå lidt stærkt fra det tidspunkt man møder op på Akutmodtagelsen. Synes det kan være lige meget med navnet "akut", når der alligevel ikke bliver behandlet akut. Så kunne I måske kalde det noget andet i stedet. Jeg mødte op og blev sendt ind på et venteværelse, hvor der efter en times tid bliver sendt en sygeplejerske ind til mig, hvor jeg får tilbudt en seng til at ligge i. Det var overhovedet ikke relevant for mit vedkommende, men sygeplejersken kunne godt have sagt, at jeg kommer til at vente inde på venteværelset i rigtig lang tid. Så ville jeg nok have takket ja til en seng. Jeg mister tålmodigheden efter fire timer og går hen og spørger personalet, om de måske vidste, hvor længe jeg skulle sidde der og vente indtil det blev min tur, og de vidste intet. Det er virkelig for ringe en service, når man møder op på sygehuset, og de ikke selv ved, hvor lang tid det kan tage osv. Lidt efter kom der en anden sygeplejerske og tog blodprøver. Hun kunne i det mindste have sagt, at der kan gå op til seks timer, før jeg får svar. Jeg kunne evt. få en seng eller noget? Det er virkelig for ringe og rigtig dårlig service.	Slet ikke
	23 Jeg var/er tilfreds på alle punkter :-).	Uoplyst
	33 Privat transport. Var indlagt i [efteråret].	Uoplyst
	54 Jeg kan ikke huske det.	Uoplyst

Akutafdeling Overafdeling - Randers

Beskriv den eller de fejl du oplevede








ID	Kommentarer - Akutmodtagelse - Randers	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
7	De vidste på ingen måde, hvad den anden gjorde. Fik besked fra læge, at dette skulle sættes i gang. Men læge fik ikke skrevet i journal. Hvortil sygeplejerske ikke kunne hjælpe, hvor jeg til sidst måtte bede om at få at vide hvad de tænkte. Der kom så efter en halv time to læger. Men var også meget sur.	Ja
12	Der blev ikke iværksat en undersøgelse, så jeg kunne blive korrekt diagnosticeret.	Ja
18	Der blev ved fjernelse af galdeblæren "lukket" galde [ud] i bughulen, som resulterede i mange smerter.	Ja
21	Blev udskrevet med forkert diagnose og genindlagt af vagtlæge to døgn senere.	Ja
26	Det var en fejl i en blodprøve, der gjorde at jeg blev kaldt ind igen, de efter følgende blodprøver var ok.	Ja
43	Der gik lang tid, før der kom nogen. Der gik lang tid, før jeg fik mad og vand og smertestillende.	Ja
8	Jeg synes selve indlæggelsen kunne gøres bedre, men personalet er jo også "presset". Når en patient pludselig bliver flyttet fra akutafd og til alm sengeafsnit, bør aftaler med lægen følge med, det skete desværre ikke i mit tilfælde. Men jeg kunne heldigvis selv følge op på det ved hjemkomsten.	Nej
32	Skulle have piller om morgenen, men på grund af for lidt personale og at dem, der var der, havde meget travlt, fik jeg dem ikke før til middag.	Nej
37	Da jeg ankom til akutafdelingen blev jeg bedt om en urinprøve [om morgenen], men da jeg blev udskrevet [om eftermiddagen], var den ikke afhentet. Jeg påtalte det til sygeplejersken, men da var den forældet.	Nej
44	Tre fejl i underretning til fysioterapeut.	Nej
57	Der var alt for dårlig information.	Nej
16	Ingen fejl.	Uoplyst
34	Min sygepleje sagde, at jeg i meget LANG TID skulle have medicin, hvilket viser sig ikke at være rigtigt, så blev man bekymret.	Uoplyst
38	Jeg ventede tre timer på samtale, som varede to minutter, med en læge inden hjemsendelse. Det følte som lang tid.	Uoplyst
46	Ved ikke.	Uoplyst
48	Blev indlagt [om eftermiddagen]. Første læge undersøgte mig [sent på aftenen]. Okay med mig, men lægen udførte kun løft, drej samt refleks undersøgelse. Han konstaterede hurtigt, at det nok var en prolaps som bare skulle trænes væk. Næste morgen kom en ny læge, som havde læst min journal og sagde, at det nok var en god idé med en scanning. Jeg blev scannet samme dag. Og der var tale om en diskuprolaps som [] skal opereres. Den første læges tilgang var særdeles kritisabel.	Uoplyst
52	Var ikke indlagt.	Uoplyst

-
- | | | | |
|---|----|--|----------|
|  | 61 | Synes, to en halv time er lang tid at vente på smertestillende. | Uoplyst |
|  | 70 | Men mit problem blev ikke løst. | Uoplyst |
|  | 9 | Under opvågningen bliver der talt til mig om noget med en nål, som de var kommet til at bruge [fra en anden patient] []. Jeg får fat i lidt af det, de siger, men blunder ind imellem. Tænker, at det får jeg mere at vide om, når jeg er klar. | Ved ikke |
|  | 15 | Blev slet ikke advaret om tid eller forløbet. | Ved ikke |
|  | 25 | Gjorde obs. på, at jeg ikke tålte morfin. Alligevel fik jeg det sprøjtet direkte i venflon i hånden. | Ved ikke |
|  | 49 | Som nævnt fik jeg ikke den scanning af maven, som to læger blev enige om. Jeg skulle også have en scanning af nyrerne. En sygeplejerske kom med en håndskreven lap med, at jeg skulle scannes [i starten af ugen], efter jeg var blevet sendt [nogle dage] før, hvilket var ok. Da jeg skal hjem [], kommer der en læge og beklager, de ikke har fået en tid til nyrescanningen. Jeg fortalte om papirlappen. Lægen så meget irriteret ud, fordi der ikke var styr på det. Jeg fik scanningen om [først på ugen], som papirlappen sagde. Men her efter ca. fem til seks uger efter, har jeg ikke en gang fået svar på nyrescanningen, selvom min læge har rykket for det to gange. | Ved ikke |
|  | 63 | Ingen smertebehandling udover to Panodil, [som ikke havde] effekt. Følte ikke, at personalet troede på mig. | Ved ikke |
|  | 68 | Spurgte flere gange, om der kom en læge. Svaret var, at lægen var ved at operere andre patienter. Spurgte fem gange med samme svar. Da lægen endelig kom, var begrundelsen, at der var opstået en fejl, så jeg var blevet glemt. Blev indlagt [om eftermiddagen], og lægen kom [om aftenen]. | Ved ikke |

Akutafdeling Overafdeling - Randers

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

ID	Kommentarer - Akutmodtagelse - Randers	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
26	Ved genindlæggelse fik jeg faktisk svar på nogle ting fra operationen, jeg var udskrevet fra dagen før, som jeg ikke havde fået der. Det var i forhold til behandling af sår/ar, og hvordan luften, der var pumpet ind under operationen, kom ud og kunne give smerter i f. eks skulderne.	I høj grad
70	Jeg fik ikke løst mit problem. Man opfordrede mig til at gå til en privat speciallæge.	I høj grad
11	Fik den information, jeg skulle, men synes, jeg blev udskrevet for tidligt, da jeg stadig var dårlig og havde svimmelhedsanfald, og har ikke endnu fundet ud af, hvad de kommer af.	I meget høj grad
60	Årsagen til, jeg blev indlagt: mistanke om blodprop i hjertet, da det var afkræftet, så blev jeg udskrevet, uden at være blevet klogere på mine bryst smerter. Kun med den viden, at mit hjerte har det fint.	I meget høj grad
8	Udskrivelsen var hurtig og overfladisk. Måske er der kun sat lidt tid af, men alligevel. Følte ikke, at jeg var blevet "klædt på" til den videre færd. Men som tidligere skrevet undersøgte vi det selv og reagerede på det.	I nogen grad
49	[]	I nogen grad
51	Jeg fik en dårlig oplevelse med lægen der udskrev mig. Han fortalte lidt hårdhændet, at jeg ikke behøvede blive indlagt i en weekend, da der ikke skete en skid på trods af, at [andet hospital] bad ambulancen køre mig på akutafdelingen i Randers.	I nogen grad
61	Jeg fik inden operationen at vide, at jeg skulle regne med to dage på sygehuset, men dagen efter om morgenen kommer en læge ind på stuen, siger mit navn og siger, at det er gået godt, og jeg må tage hjem. Det gør, at man jo ikke kan planlægge.	I nogen grad
69	Vi endte med at blive lidt forvirrede i forbindelse med udskrivelsen. Vi var under det indtryk, at jeg skulle undersøges af en læge, og jeg var derfor fastende fra indlæggelsen [om aftenen] til udskrivelse [aftenen efter]. Da lægen endelig kom, var han blot informeret om, at han skulle komme og udskrive mig, men valgte at gå ned og kigge min journal igennem, da han synes der manglede en afslutning på mig, og undrede sig over, at jeg havde ligget så længe uden at blive tilset af en læge. Jeg endte med at blive udskrevet, men med aftale om, jeg skulle kontakte afdelingen, hvis det kom igen og ellers kontakte egen læge opfølgende efter en uges tid.	I nogen grad
20	Der gik fra [meget tidligt om morgenen] til [aften] inden, jeg blev tilset af anden læge og udskrevet. (Var ifølge personalet pga. meget akut travlt, og mit var ikke højt prioriteret).	I ringe grad
32	Skulle vente over fire timer på svar fra lægen på grund af travlhed.	I ringe grad
63	Mangler, at der bliver fundet årsag frem for at ville behandle symptomer, som alligevel ikke hjalp.	I ringe grad
64	Ventede seks timer på udskrivning, uden information!	I ringe grad
37	Jeg blev indstillet ved udskrivelsen om, at jeg skulle til PET-scanning på andet sygehus. Har været der, men er ikke blevet informeret om resultatet.	Ikke relevant for mig
52	Var ikke indlagt.	Ikke relevant for mig
1	Krydsner i rubrikkerne gør vel opmærksom på, at der trænger til en opstramning af behandlingen for samtlige patienter i hele systemet.	Slet ikke

	13	Jeg blev akut indlagt efter to hvepsestik.	Slet ikke
	17	Fik at vide ved udskrivelse, at jeg hurtigt ville blive kaldt ind til en kikkertundersøgelse, men har i dag [] stadig INTET hørt!	Slet ikke
	21	Arrogant behandling. Vi får først en korrekt behandling ved anden indlæggelse og først efter, vi selv henvender os til en kompetent sygeplejerske.	Slet ikke
	43	Ville gerne have haft mere information om, hvad der skulle ske med mig og hvornår.	Slet ikke
	57	Manglede information gennem det meste af forløbet undtagen, da jeg blev udskrevet. Sygeplejersken var god til at informere.	Slet ikke
	9	Da jeg kommer på stuen, spørger jeg MANGE GANGE ind til det, der var sket, men får intet svar andet end, der skal tages nogle blodprøver.	Uoplyst
	30	Ved stuegangen blev mine spørgsmål besvaret.	Ved ikke

Akutafdeling Overafdeling - Randers

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















ID	Kommentarer - Akutmodtagelse - Randers	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
14	<p>1. Personalet var meget imødekommende, venlige og servicemindedede.</p> <p>2. Et hjertesuk: Maden var nogenlunde, men kunne godt være mere interessant og "hjemmelavet". En del af helbredelsen! [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
22	<p>Der var meget travlt på afdelingen, så derfor en del ventetid på undersøgelse og samtale. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p>	I høj grad
25	<p>Dog skal der høres efter, når man højt og tydeligt gør det klart, at man ikke tåler et præparat. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
31	<p>Umiddelbart efter modtagelsen kom der springende [] en handlekraftig kvinde med en saks, hvormed hun omgående uden forklaring klippede min helt nye og ret pæne pyjamas op. Ganske unødvendigt, hvilket også ses af, at udrykningsholdet inklusiv den medfølgende læge var i stand til at gennemføre de ret mange og imponerende behandlinger uden brug af pyjamas-saks. Javist, det hører til småtingsafdelingen, men alligevel er den slags hovedløse nævenyttighed irriterende. Når nu alt det øvrige, som det vil fremgå, fungerede så perfekt.</p>	I høj grad
42	<p>Sygeplejerskerne er meget hjælpsomme og venlige på trods af, at det tydeligt fremgår, at de har meget travlt. Lægerne fremstår mere "ustrukturerede"/går omkring tilsyneladende mindre strukturerede. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
65	<p>Jeg havde "sindssygt" stærke smerter [] og følte, at man ikke helt forstod, hvor ondt det gjorde. Da jeg var ved røntgenundersøgelse, kunne jeg ikke løfte armen op selv, og bad dem løfte den for mig. Det var som om, de ikke kunne forstå, at jeg ikke kunne. Ellers meget kompetente og anbefalingsværdige ambulancefolk/læge samt sygeplejersker og læger på Randers Sygehus. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
2	<p>Jeg følte hele vejen igennem, at jeg var i trygge hænder og mødte professionelt og nærværende personale. Mødte især nogle virkelig søde ansatte, der spredte godt humør. Det eneste minus var, at jeg efter operationen [] blev placeret på en firesengsstue på en anden afdeling (!) med et par meget plejkrævende patienter, hvilket betød, at det var meget vanskeligt at få ro. Det hjalp ikke, at der hele dagen, minus klokken 12.00 til 14.00, blev arbejdet med luftbor på etagen ovenover, faktisk lige over vores stue. Patienten i sengen lige ved siden af mig burde efter min mening have haft enestue []. Jeg tror, at hun havde haft det bedre med at have mere ro omkring sig. Og det havde vi andre også. Maden var noget kedelig, og frugten for dårlig. Der kunne hospitalet lære noget af et andet hospital. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
3	<p>Alle havde tid til at snakke. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
6	<p>Første gang jeg har prøvet at blive indlagt akut. Kan kun sige tak for god behandling. Det var positivt for mig. Tak. [Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
24	<p>Afdelingen gjorde det godt.</p>	I meget høj grad
29	<p>Den sygeplejerske (NN) som fulgte mig var rigtig sød og imødekommende. Hun fortalte hele tiden, hvad der skulle ske, så jeg var tryk. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
36	<p>Mangel på læger i weekenden, ellers alt godt.</p>	I meget høj grad

	[Kvalitet i behandling]	grad
47	Jeg synes, at der tydeligt var et godt samarbejde mellem sygeplejersker og læger. Jeg fik en KANON behandling, og er utroligt meget tilfreds. Stor ros. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
50	Alt ok.	I meget høj grad
56	Taget alle beskæringer i betragtning, var der ingen ventetid, når jeg ringede efter nogen. Perfekt! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
71	Jeg var i det hele taget meget tilfreds med den behandling, jeg fik, og mit ophold den nat og dag, jeg var på sygehusets nye akutafdeling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	De på selve akutafdelingen og de, der scannede mig, var ok. Men da jeg blev flyttet skete der noget. Måske fordi det hele skulle gå så stærkt, og det kom lige efter scanningen under indtagelse af den første medicin/behandling? Ellers var jeg tilfreds med det personale, der var omkring mig, under selve indlæggelsen. Udskrivningen virkede lidt mangelfuld. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
11	Alle på afdelingen var søde og rare. Kom når der var brug for det, og maden var i top, og der var rigeligt til alle. Der var rent og pænt på afdelingen og dejligt eneværelse, [der var] helt nyt :-). Det eneste der er lidt negativt, var den jeg havde på, der skulle måle min hjerterytme. Den virkede ikke hele tiden. Det var lidt træls, og jeg var ikke frisk, da jeg blev udskrevet, og er det stadig ikke. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
20	Syntes der gik for lang tid uden at blive tilset (informeret af læge). [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
44	De har meget travlt! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
46	Måtte desværre flytte fra stue til gang. Altså tilbage til hvor jeg i første omgang lå. Men nok grundet pladmangel. Der er jo desværre nogle, som er mere syge end jeg. [Fysiske rammer]	I nogen grad
59	Der var meget travlhed på afdelingen, og der var indkaldt ekstra personale, så det var ok med mig med den sene samtale med lægen. Jeg skulle jo bare undersøges og have taget blodprøver, ultralydsscannes m.m. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
62	Inden indlæggelsen ydede udrykningslægen [] og Falck-personalet en stor indsats. Stor ros til dem så jeg ved indlæggelsen var smertefri. Den afsluttende læge tilbød yderligere undersøgelser, da man ikke fandt årsagen til indlæggelsen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
7	De var ikke tilstede, meget fraværende og så længe, at man ikke ville have morfin, kunne de ikke hjælpe. Har aldrig haft en dårligere oplevelse ved indlæggelse. Tog grædende derfra. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
9	Informere noget bedre, når man spurgte om noget. Der var jo ingen, der ville fortælle mig, hvad der var sket under operationen. Først da jeg kommer til egen læge, kan jeg få at vide, hvad der er sket (som ikke må ske), og hvordan jeg skal forholde mig til, at der skal tages nye blodprøver om [nogle måneder]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
17	For lidt personale, for lidt tid til patienter, uklare/ingen svar og ved vagtskifte [] virkede det, som om den mødte læge intet vidste om mit forløb. Sygeplejersken var rigtig god, ros til hende! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
19	Venligt, sødt og imødekommende personale, der meget gerne vil hjælpe. :-) MEN jeg har svært ved at se læger mm. har kontrol over, hvad der skal ske, og hvad der skal gøres. Den ene efter den anden spurgte og spurgte. Alt sammen om noget jeg havde svaret på op til flere gange.	I ringe grad

	Personale og lægerne ved ikke, hvad de gør hver især. Det er som om, der ikke er en dialog imellem dem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
✎ 26	Ved den første operation manglede jeg, [kan jeg] se bagefter, at der var en enighed om, hvordan jeg skulle håndtere sårene. Og at jeg havde fået en mere generel beskrivelse af operationen og eftervirkninger. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 32	Personalet var flinke og ok, men der er for lidt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 40	Der var rigtig meget ventetid, hvor jeg ikke rigtig vidste, hvad der nu skulle ske. Og det er ekstra træls, når man så skal være fastende. [Ventetid]	I ringe grad
✎ 63	Jeg mangler at blive taget alvorligt, og at man vil høre, hvad der bliver sagt i stedet for at "gætte". Mangler stadig en årsag til min sygdom. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 64	Lå med drop, men fik intet dropstativ, så mor måtte gå efter mig og holde det!	I ringe grad
✎ 70	Jeg har alvorlige dysfunktioner, som jeg fik besked på at gå privat speciallæge med.	I ringe grad
✎ 15	Informere ved ankomst, hvor længe forløbet vil tage. Sørg for lidt mere end bare et tv inde på venteværelset, når man skal sidde de inde i ti timer. [Fysiske rammer, Ventetid]	Slet ikke
✎ 21	Først da vi fik hjælp af en kompetent sygeplejerske, gik det fremad. Der mangler i høj grad ledelse. Ved indgangen står værdierne på glasset. Personalet overtræder samtlige. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎ 43	Det er for dårligt, at der skulle gå syv timer før jeg fik svar. Alle symptomerne nåede at forsvinde, inden lægen kom. [Ventetid]	Slet ikke
✎ 28	Lang ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 30	Ikke ved første indlæggelse.	Uoplyst
✎ 58	Dialogen personalet imellem. Jeg har efterhånden været indlagt nogle gange, I har et venligt og opmærksomt personale, som bestemt gør, hvad de kan. Så ros for det. Også ros for stuen, fine faciliteter til at fordrive tiden. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

Akutafdeling Overafdeling - Randers

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

ID	Kommentarer - Akutmodtagelse - Randers	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 13	Jeg blev stukket i pulsårerne [to steder]. Jeg følte, at "stikkene" var urutinerede. Jeg har endnu lette daglige smerter.	I høj grad
 47	Er utroligt tilfreds med hele forløbet! I får fem stjerner :-).	I meget høj grad
 26	Oplevede den første indlæggelse godt. Kom hurtigt til og diagnosen blev stillet. Efter operationen manglede jeg oplysning. [Ved] anden indlæggelse oplevede jeg meget kaotisk i modtagelsen, hvor alt tog lang tid, og jeg fik ikke noget at spise før jeg kom på afdelingen seks timer senere, og der var kun sandwich tilbage!	I nogen grad
 8	Uheldigt at jeg selv måtte rykke for mit svar fra scanningen. Fik at vide ved udskrivelsen, at der var noget på min lever/nyre. Men de mente, det var godartet, men det skulle undersøges nærmere. Hørte intet, før jeg ca. en måned senere rykkede for svar. Ps. var blevet lovet svar, da jeg blev udskrevet.	I ringe grad
 63	Forventer ingen bedring efter to Panodil og en scanning. Nu tre måneder efter er der stadig ikke fundet en årsag til mine meget svære hovedsmerter.	I ringe grad
 4	Blev behandlet godt af venlige mennesker.	Ikke relevant for mig
 5	AKUT indlæggelse pga. anafylaktisk chok.	Ikke relevant for mig
 6	Har været hos min egen læge efterfølgende og blevet behandlet der, efter sygehuslægens anbefaling. Ellers havde jeg ikke gået til egen læge (blodtrykket).	Ikke relevant for mig
 16	Blev indlagt og undersøgt for evt. blodpropper mm. Resultatet af disse undersøgelser fik jeg svar på løbende og anbefaling om at søge egen læge efter udskrivelse. Alt perfekt.	Ikke relevant for mig
 27	Allergisk reaktion efter hvepsestik.	Ikke relevant for mig
 58	Jeg gad da godt at vide, hvad årsagen til den pludselige smerte skyldes. Jeg har aldrig oplevet noget lignende før og heller ikke siden, men lidt nysgerrig er man jo. Mistanken om blindtarmsbetændelse blev da afkræftet uden kirurgisk indgreb, så tak for det!	Ikke relevant for mig
 21	Man skulle være bedre til at passe sit arbejde, usynlig ledelse og en helt igennem inkompetent læge ved udskrivning efter første indlæggelse. Og så skal man lytte!	Slet ikke
 70	Jeg blev akut indlagt på min læges foranledning. Jeg fik ingen dokumentation fra sygehuset på undersøgelserne af mig. Jeg er usikker på, om min praktiserende læge har fået resultatet af undersøgelsen. Jeg er ikke blevet kontaktet af min læge efter undersøgelserne. Jeg selv har bestilt tid ved en speciallæge, hvor der er lang ventetid. Jeg ville være mere tryk, hvis det var sygehuset, der bestilte speciallægen og videregav undersøgelsesresultatet til ham/hende.	Slet ikke
 67	Læge NN: Ved udskrivning fik vi en god og fyldestgørende snak omkring henvendelse/udskrivning. Vi syntes generelt, at læger NN giver sig bedre tid til patienterne end læger NN (beklager).	Ved ikke

