

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Kirurgisk akutafd. A24
Organkirurgisk Afdeling, Viborg
Hospitalsenheden Midt**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af 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

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	226
Besvarelser fra afsnittets patienter:	135
Afsnittets svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

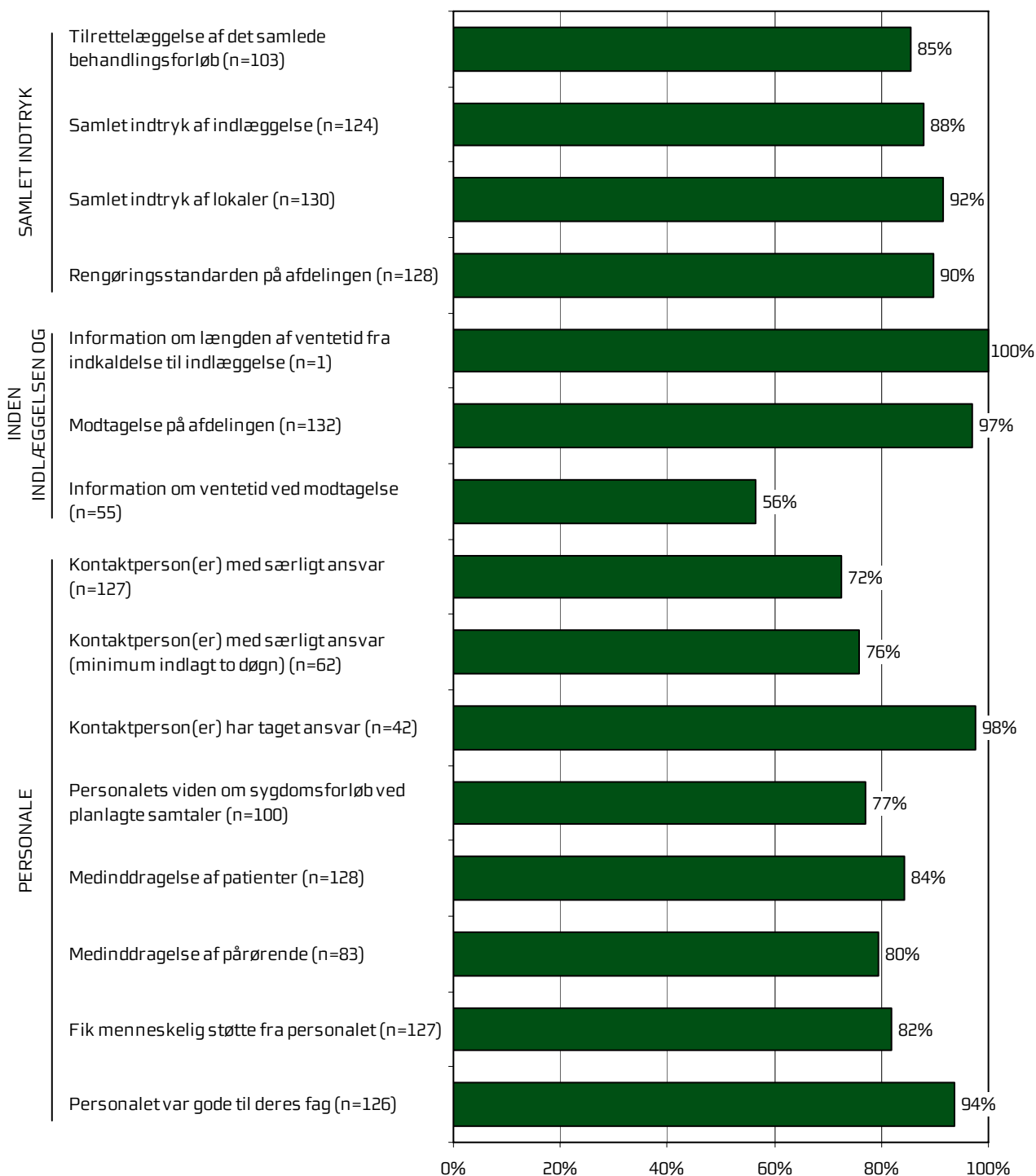
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

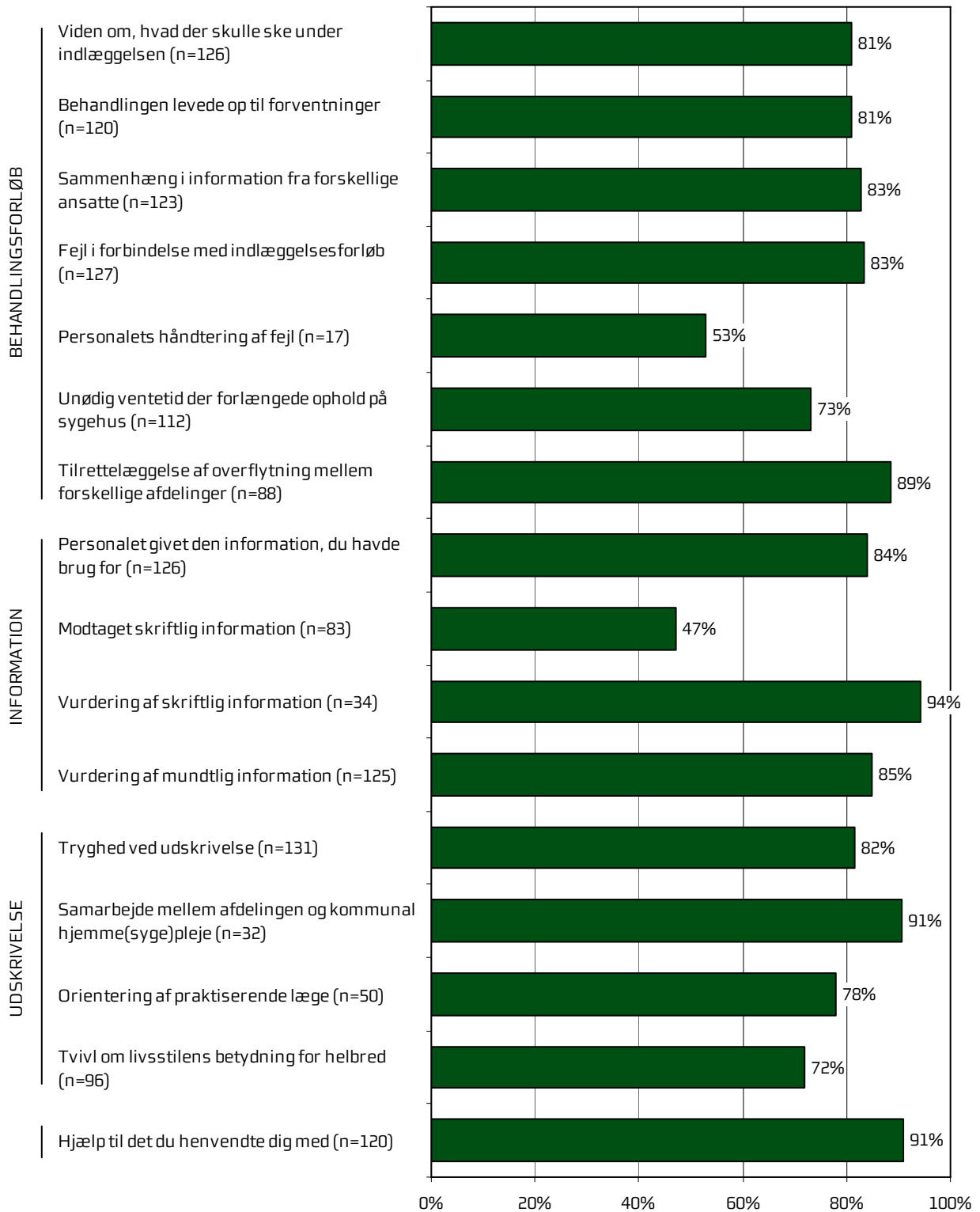
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Akut afdeling A24, organ kir. Viborg

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

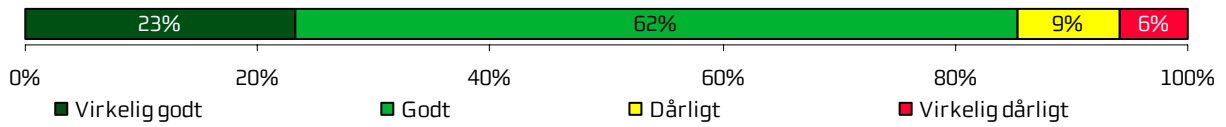
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

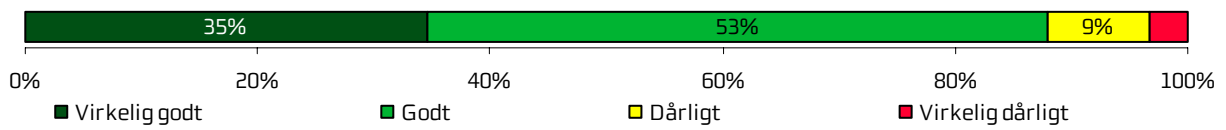
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

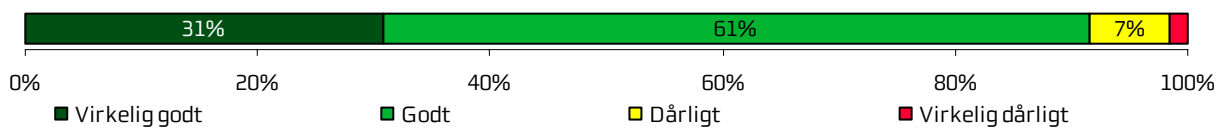
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=103)



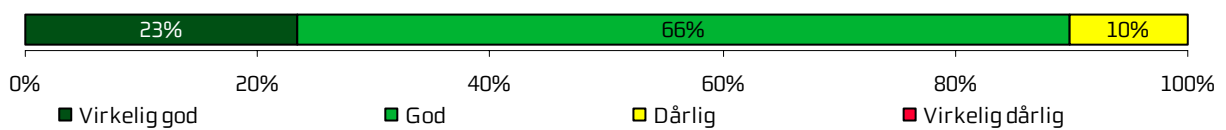
Samlet indtryk af indlæggelse (n=124)



Samlet indtryk af lokaler (n=130)



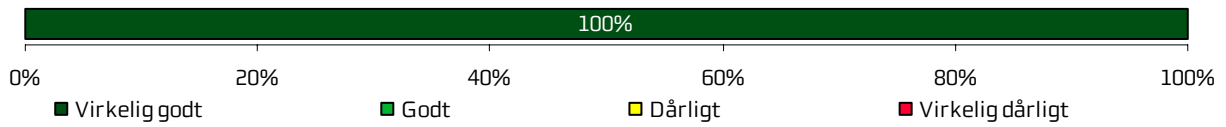
Rengøringsstandard på afdelingen (n=128)



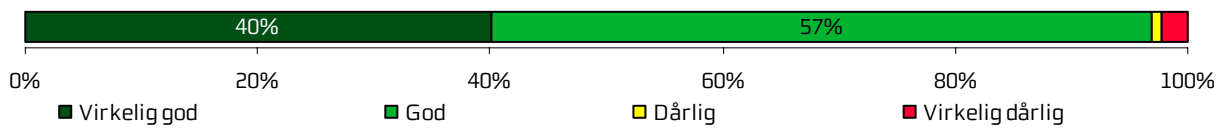
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	85 %	79 %	-	100 % *	85 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	88 %	87 %	-	100 % *	86 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92 %	91 %	-	99 % *	86 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	90 %	-	-	100 % *	88 %	95 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

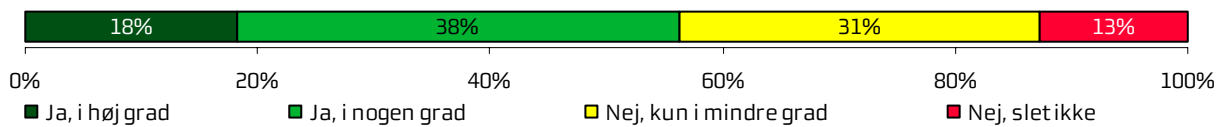
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=132)



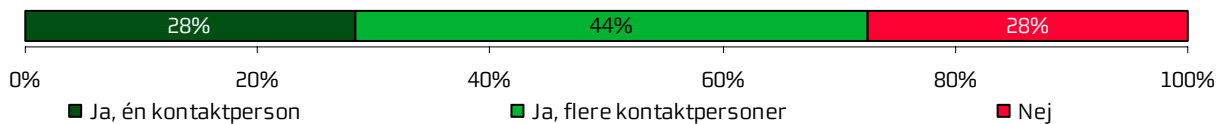
Information om ventetid ved modtagelse (n=55)



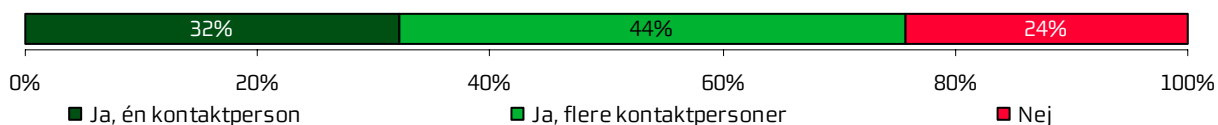
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	-	-	100 %	84 % *	95 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	96 %	-	100 % *	93 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	56 %	64 %	-	91 % *	56 %	74 %

Personale

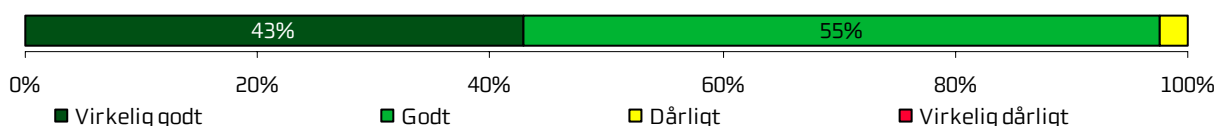
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=127)



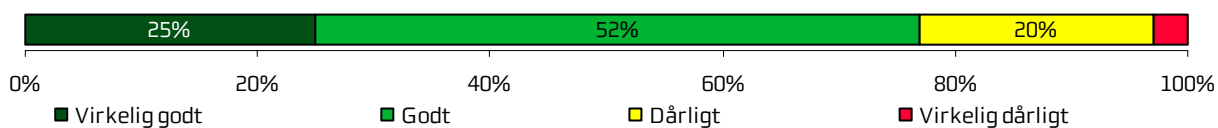
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=62)



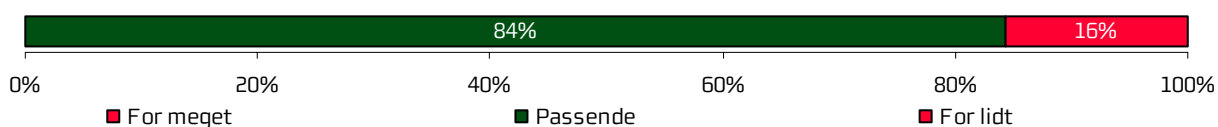
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=42)



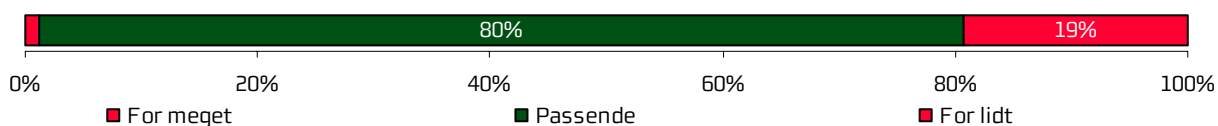
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=100)



Medinddragelse af patienter (n=128)



Medinddragelse af pårørende (n=83)



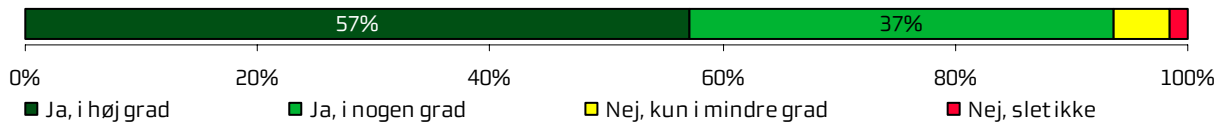
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=127)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	72 %	71 %	-	94 % *	71 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	76 %	73 %	-	96 % *	64 %	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	92 %	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	77 %	79 %	-	99 % *	85 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	80 %	-	97 % *	81 %	88 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80 %	66 %	-	95 % *	69 %	83 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	82 %	88 %	-	100 % *	83 %	93 %

Personale (fortsat)

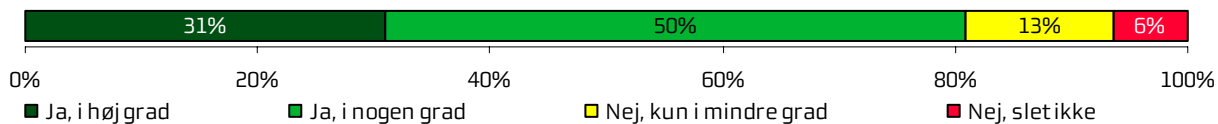
Personalet var gode til deres fag (n=126)



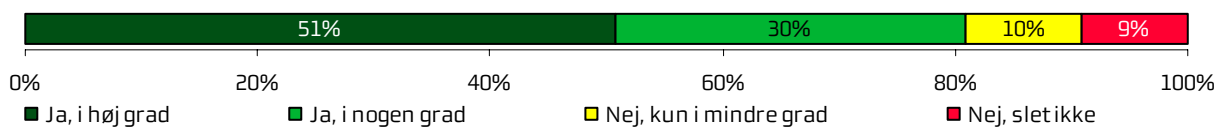
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	94 %	-	100 % *	89 %	97 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=126)



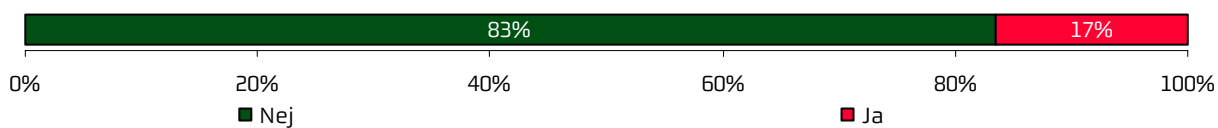
Behandlingen levede op til forventninger (n=120)



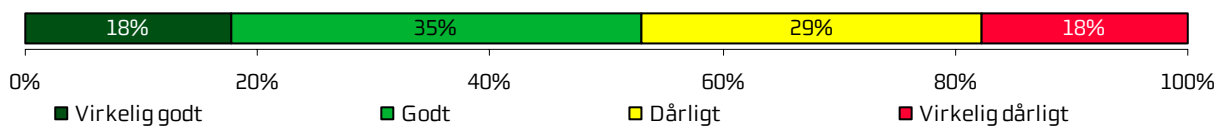
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=123)



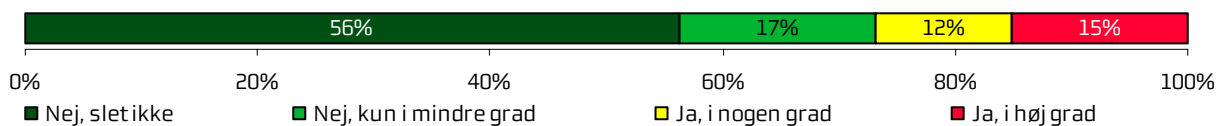
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=127)



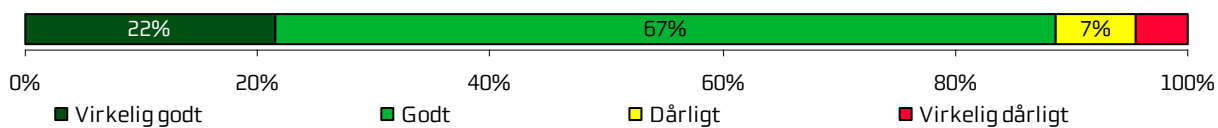
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=112)



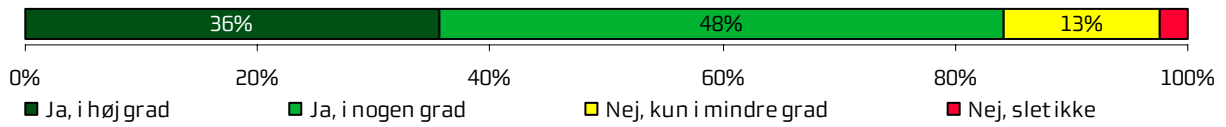
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=88)



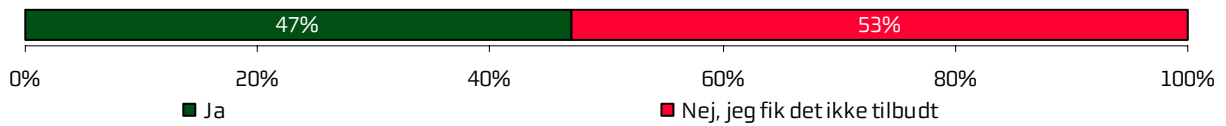
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	81 %	68 % *	-	98 % *	69 % *	86 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	81 %	80 %	-	99 % *	85 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	83 %	82 %	-	99 % *	80 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83 %	83 %	-	95 % *	78 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	53 %	88 % *	-	82 % *	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	73 %	68 %	-	97 % *	74 %	87 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89 %	86 %	-	100 % *	80 %	93 % *

Information

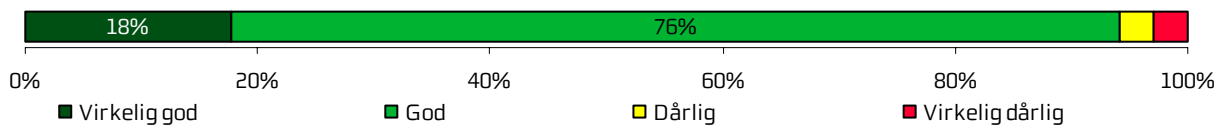
Personalet givet den information, du havde brug for (n=126)



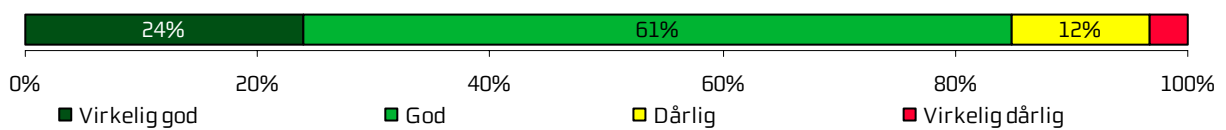
Modtaget skriftlig information (n=83)



Vurdering af skriftlig information (n=34)



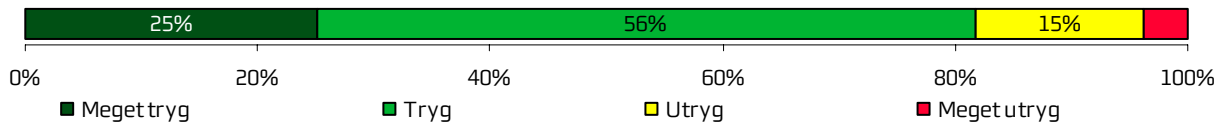
Vurdering af mundtlig information (n=125)



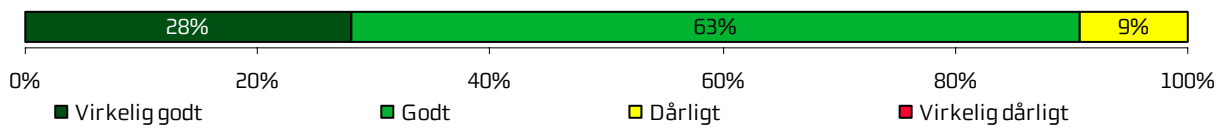
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	84 %	-	-	99 % *	84 %	92 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	47 %	38 %	-	95 % *	44 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	94 %	96 %	-	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	85 %	88 %	-	100 % *	89 %	94 %

Udskrivelse

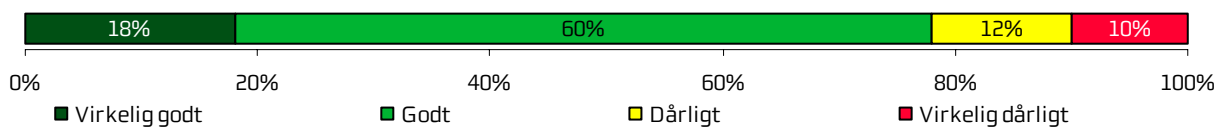
Tryghed ved udskrivelse (n=131)



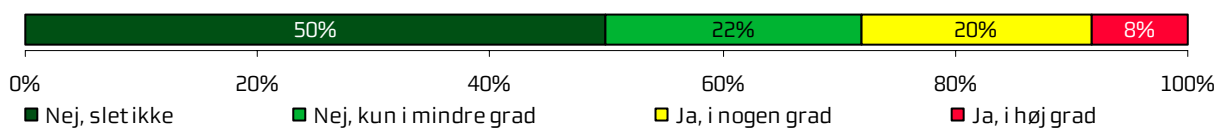
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



Orientering af praktiserende læge (n=50)



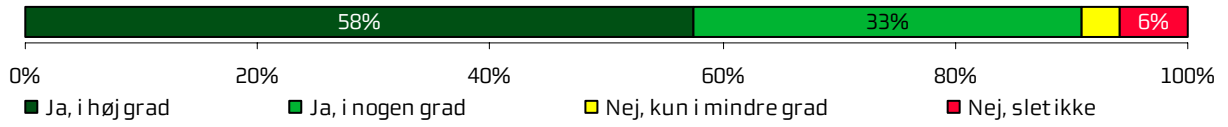
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=96)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	82 %	84 %	-	97 % *	79 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	91 %	89 %	-	98 %	79 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	78 %	88 %	-	98 % *	76 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	68 %	-	95 % *	64 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=120)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	91 %	89 %	-	100 % *	88 %	96 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og 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 [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Kirurgisk akutafd. A24**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
1	Jeg blev indlagt akut.	Godt
3	Blev akut indlagt.	Godt
6	Jeg blev indlagt akut pga. tarmslyng.	Dårligt
7	Jeg blev indlagt akut.	Godt
9	Informationen om indlæggelsen havde nok en rimelig tid, ca. 3 uger.	Virkelig godt
10	Kun godt.	Virkelig godt
11	Jeg henvendte mig selv til egen læge, som med det samme henviste mig til operation på Viborg Sygehus.	Godt
13	Akut indlagt.	Godt
14	Stort set ingen informationer.	Dårligt
15	Indlagt akut at vagtlægen.	Godt
16	Indlagt direkte af vagtlægen.	Godt
18	Havde det skidt, så jeg husker det ikke.	Godt
20	Jeg blev akut indlagt med [sprængt blindtarm].	Virkelig godt
21	Blev pludselig indlagt efter en tarmundersøgelse om formiddagen, hvorved tarmen blev [beskadiget].	Virkelig godt
22	Der er gået ca. et år fra min henvendelse til lægen og med ventetid i mellem de forskellige undersøgelser, til han endelig indlagde mig, da jeg havde mange smerter, med håb om, at de sendte mig til den rette afdeling.	Virkelig dårligt
23	Blev indlagt akut af vagtlæge.	Godt
24	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
25	Jeg synes, at det var okay information om ventetiden.	Godt
30	Jeg blev akut indlagt. Og GODT modtaget.	Dårligt
31	Akut indlæggelse.	Godt
32	Blev indlagt med det samme.	Virkelig godt
34	Blev akut indlagt.	Godt
36	Min læge ringede til Viborg, og jeg kunne komme med det samme.	Godt
45	Jeg er blevet godt behandlet på Viborg Sygehus.	Virkelig godt
50	Bliver akut indlagt på ét hospital, fordi et andet hospital ikke var i stand til at finde den rigtige diagnose og sendte mig hjem efter [nogle dages] indlæggelse.	Godt
51	Kom ind med ambulance.	Dårligt
55	Akut indlæggelse.	Godt

✎	58 Der blev taget godt imod mig på afdelingen.	Godt
✎	59 Jeg blev akut indlagt med voldsomme smerter i [] maven. Kom direkte ind og fik væskedrop og smertestillende.	Intet svar
✎	60 Jeg blev flyttet fra et andet sygehus, så der var ingen ventetid.	Dårligt
✎	61 Jeg mødte ved vagtlægen og blev indlagt.	Godt
✎	62 Det var egen læge, som ringede, og der var optaget/blev stillet i kø flere gange i omstillingen/informationen. Da der var forbindelse, blev han stillet om til en bagvagt, som ikke var til stede. Derefter måtte han ringe op igen og vente, da der var optaget i omstillingen. Denne procedure gentog sig tre gange. Lægen nævnte over for omstillingen, at han også havde andre patienter.	Virkelig godt
✎	63 Akut indlæggelse.	Virkelig godt
✎	64 Akut afdeling.	Virkelig godt
✎	66 Indlagt fra vagtlægen []. [Blev opereret].	Virkelig godt
✎	67 Der var ikke var en stue/"lægegang" efter min [operation] på K11 med information om forløbet og eventuelle komplikationer. Jeg blev sendt hjem [i weekenden] med seks stk. [mild smertestillende] og to stk. [receptpligtig medicin]. Meget stærke smerter [dagen efter]. Vagtlægen ordinerer smertestillende. Stærke smerter [de næste dage]. Efter konsultation med egen læge blev jeg indlagt på anden afdeling på grund af, at maven er gået i "stå".	Intet svar
✎	70 Kom akut med meget stærke mavesmerter.	Godt
✎	71 Jeg var ved [middagstid] hos praktiserende læge, som efter en blodprøve med [høje] infektionstal ringede til Viborg Sygehus for indlæggelse. Jeg kørte hjem efter tandbørste og kørte selv til sygehuset, hvor jeg spadserede ind på A24 kun ca. halvanden time efter, at jeg var ved egen læge. Jeg kunne gå ind uden at vise sygesikringsbevis, de [så] bare en seddel med mit navn. IMPONERENDE, at dette lader sig gøre. En flot behandling, venlig, fik straks enestue og drop.	Virkelig godt
✎	72 Indlæggelsen var direkte fra vagtlægen.	Virkelig godt
✎	75 Akut [].	Godt

Kirurgisk akutafd. A24

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Modtagelsen
1	Der blev efter 5 minutter påbegyndt undersøgelse.	Virkelig god
4	Kom ind på en stue [om eftermiddagen]. En sygeplejerske spurgte mig ud i ca. ti minutter. Blev efter ca. en time flyttet til en anden stue. Så først en læge [om natten]. Hun sagde, at jeg ikke havde smerter nok. Efter ca. to minutter gik hun. Efter [over et døgn indlæggelse] udskrev jeg mig selv og kontaktede min egen læge og klagede over indlæggelsen.	Virkelig dårlig
6	Kan ikke huske det hele, da jeg havde det dårligt.	God
9	Særdeles god. Jeg blev modtaget af en smilende og venlig sygeplejerske, der gjorde sit bedste på en rolig og tryk måde.	God
14	Der var relativ lang ventetid på en læge, ca. halvanden time.	God
18	[] Første sygeplejerske var meget venlig og professionel. Hjalp mig på toilet, gav væske med sukker. Lige før jeg skulle scannes, skulle jeg på toilet igen. Ny sygeplejerske. Jeg bad om hjælp ind på toilettet. "Det kunne jeg selv klare".	Intet svar
19	Venligt personale, men meget forvirrende. Blev første dag flyttet til tre forskellige stuer og fik først hospitalstøj sidst på aftenen efter at have været til flere undersøgelser.	God
20	Den var yderst tilfredsstillende.	Virkelig god
22	Ankom [om morgenen] fastende til en firemandsstue. Efter [et par] timer kom en kontaktperson og spurgte om mine problemer. [Sent på eftermiddagen] kom en læge og undersøgte mig, men kunne ikke give et svar. Sagde, at der senere ville komme en anden læge. Først [efter midnat] kom en nattevagt og sagde, at nu måtte jeg få noget mad, da de desværre ikke nåede mig i dag.	Virkelig dårlig
24	Dygtigt personale og opmærksomt.	Virkelig god
25	Jeg skulle scannes, og jeg synes, at de var gode til at komme og informere om tid.	Virkelig god
26	Man føler sig så velkommen.	God
29	Det var mere nødvendigt at spørge, om jeg boede i hus eller lejlighed, end at behandle mig. Og om hvor mange trapper, der var op til min lejlighed osv.	Dårlig
30	Lidt forvirret.	God
36	Taget godt imod, og der kom en læge og undersøgte mig kort efter.	Virkelig god
39	Jeg blev akut indlagt, og kom først på modtagelsesafdeling, hvor jeg var den første nat. Her var der både omsorg og empati. Dagen efter blev jeg flyttet til Kirurgisk Afdeling A24. Det var ikke nogen god oplevelse.	God
40	Overfyldt. Forvirret personalet. Kom i en seng.	God
42	Den var helt ok.	Virkelig god
43	Der blev ikke spurgt til patientens daglige medicinforbrug. Og ringe interesse for at sikre, at patienten fik det. Virkede som om, det var patientens eget ansvar. Patienten var meget syg og havde stærke smerter. Ankom med ambulance.	God
44	Der var travlhed på afdelingen. Lå [over et døgn] i akutstue med megen støj.	God
47	I skal bare fortsætte den gode linje.	Virkelig god
49	Modtagelsen var god, men den sygeplejerske, der tog imod, stod for at skulle have fri, og det	God

var meget tydeligt!

- | | | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ✎ | 50 Kun: Ikke har været bedre. Hurtig diagnose af akut [betændelsestilstand]. | Virkelig god |
| ✎ | 57 Alle var søde og rare. Forsøge virkelig, at [sørge for, at] jeg havde det godt []. | Virkelig god |
| ✎ | 59 Sygeplejersker og SOSU-personale var hensynsfulde og omsorgsfulde, men [flere] forskellige lægers undersøgelser virkede diffuse og uklare med manglende information. Sidste læge meddelte, at nu var jeg undersøgt. Scanning og blodprøve viste ikke noget, så jeg kunne tage hjem stadig med stærke smerter. | Intet svar |
| ✎ | 67 Sygeplejerske giver professionelt indtryk. En læge tilser mig og ordinerer smertestillende på morfinbasis og scanning. Efter [nogen tid] kommer en anden læge og ordinerer i stedet [anden smertestillende medicin] og ingen scanning. Hvad skal man tro på? | God |
| ✎ | 75 "Flot modtagelse". Der skete noget. | Virkelig god |

Kirurgisk akutafd. A24

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Fejlhåndtering
4	Jeg oplevede, at de ikke var klar over, at jeg var indlagt. Følte mig "glemt".	Dårligt
8	Læge NN virkede komplet ligeglad og useriøs.	Intet svar
14	Jeg fik betændelse i maven under indlæggelsen, men blev behandlet for manglende afføring med piller og lavement.	Dårligt
18	[Pårørende] afleverede min medicin hjemmefra i sportstaske med tydelig navn, adresse og telefonnummer. Den var blevet fejlplaceret. Dukkede først op den følgende dag. Skulle have ligget på [bestemt] stue, men var blevet anbragt på [en anden] stue. Havde for flere år siden fået at vide af læge NN på andet sygehus, at jeg skulle undlade [visse smertestillende] præparater og bruge [andre smertestillende] i påkommende tilfælde. Den næstsidste dag ringede man så over på anden afdeling. Konfererede med lægerne NN. Hvorfor ikke hurtigt spørge, når man har specialisten, i stedet for selv at slå op i bogen for så til sidst at spørge.	Godt
22	På grund af travlhed havde de ikke givet besked til [den anden afdeling] om den undersøgelse, jeg skulle have foretaget [flere uger senere].	Intet svar
28	Jeg oplever, at det er systemet frem for mennesket.	Virkelig dårligt
30	Jeg ved ikke, om det var en fejl, at jeg blev undersøgt [sent om aftenen]. Det gjorde ondt, og undersøgeren sagde: "Så holder vi. Og så kan [dine problemer fortsætte]. Det er vel det, du vil?". Jeg svarede "selvfølgelig ikke".	Intet svar
34	Operationssåret sprang op og måtte sys igen.	Virkelig godt
38	Da jeg oplyste, at jeg ikke spiser kød, lød svaret: "Jamen her er der ikke særbehandling, vi laver kun en slags mad".	Virkelig dårligt
39	Den undersøgelse jeg var til, [] viste sig senere ikke at være noget værd, idet der ikke var taget prøver af noget væv, som kunne bruges til noget.	Dårligt
40	Blev indlagt akut [om morgenen] og først [om aftenen] kontakt med en læge.	Intet svar
43	Sikrede ikke, at patienten fik/drak væske. Eksempel: Kunne ikke løfte hovedet og væsken var ikke i "tudekop". Ingen statistik på væskeindtagelse. Patienten fik svamp i munden, som pårørende måtte pointere, og pårørende måtte sikre behandlingen!	Intet svar
46	Fejl: Informationer vedrørende operationen stemmer ikke overens! Dette har påvirket mig negativt siden. Så må lægerne og sygeplejerskerne kommunikere bedre med hinanden!	Dårligt
50	Der var et par gange, når en af personalet ikke har læst min journal inden de kommer til mig, og så skete en fejl. F.eks. jeg skulle faste, men fik morgenmad.	Godt
51	Snakkede med tre forskellige læger, som havde hver deres vurdering af situationen, og ingen af dem ville tage ansvar.	Virkelig dårligt
52	Jeg fik ikke nok smertestillende, og jeg skulle selv minde dem om de ting, der blev aftalt ved stuegang. Jeg kunne ikke sove om natten for smerter.	Godt
56	De anede ikke, hvad der var galt med mig. Stolede blindt på maskinen. Blev da først rask, da jeg selv opsøgte en kiropraktor. Selvom jeg og min [pårørende] flere gange havde spurgt, om det kunne komme fra ryggen af, hvilket vi flere gange fik at vide, at det ikke var!	Dårligt
57	Jeg blev indlagt med forstoppelse, og der skulle først findes ud af, hvorfor jeg havde det, så der var flere ting, som skulle afvikles først, før at den egentlige diagnose blev stillet, som desværre for mig var [alvorlig sygdom]. Men en meget stor tak til alle på afdelingen. Jeg fik en rigtig flot behandling og følte virkelig, at jeg var i trygge hænder.	Intet svar

- ✎ 59 Lægen, der ville sende mig hjem med fortsatte stærke smerter, tilbyder ikke videre undersøgelse, og vil ikke give fortsat stærk smertestillende medicin med hjem. Hans forslag er indkaldelse til senere [undersøgelse]. (En undersøgelse, han ikke har set i journalen, er foretaget). Da jeg protesterer mod hans tilbud, ender det med, at jeg kan blive på sengeafdelingen til observation i et døgn. Næste dag udskrives jeg medbringende smertestillende. Intet svar
- ✎ 63 I modtagelsen forsøgte lægen i en time at presse [] brok på plads, selvom der skulle en operation til alligevel. Det er bare ikke i orden med de smerter, der var forbundet med det. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- ✎ 67 Bliver glemt til morgenmad. Føler mig som en glemt genstand på en togstation. Ved ikke hvilken læge, der har tilsyn med mig. Intet svar
- ✎ 68 Jeg fik at vide af en læge, at jeg ikke behøvede at faste mere, hvorefter jeg fik frokost og var kun lige færdig med at spise for at få at vide, at det var en fejl af en sygeplejerske, der udtrykte sin frustration over lægens beslutning og måtte derefter faste i [mange] timer, før jeg kunne scannes. En sygeplejerske fandt en stikpille på mit bord ved middagstid, som jeg skulle have taget om morgenen, men det var jeg ikke blevet informeret om. Jeg synes, at der er alt for mange forskellige personer indblandet i forløbet, men jeg har selvfølgelig forståelse for vagtskiftet, set over et døgn. Virkelig godt
- ✎ 69 Medicininformation. Godt
- ✎ 70 Jeg var indlagt godt og vel halvandet døgn, jeg havde kontakt med tre læger, alle var ikke fra Danmark. Jeg følte mig ikke tryk, da de havde hver deres konklusion på sygdommen. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- ✎ 71 Det var ikke alvorligt for mit vedkommende. Hvis jeg havde haft STÆRKE smerter ville jeg have ringet og spurgt til, hvorfor der ingen læge kom. To vagters sygeplejersker (før samt efter [eftermiddag]) spurgte efter indlæggelse [], om jeg var set af en læge. Igen [aften] tiden. "Der er givet besked" var deres undrende kommentar. Ikke før [sen aften] dukker pludselig en læge op med MANGE undskyldninger, og en sygeplejerske med. Der var "vinget af" VED EN FEJL tidligere på dagen, ud for mig i rubrikken lægetilsyn. Så hele systemet regnede med, at jeg for længst var undersøgt (undtagen de sygeplejersker/hjælpere der havde spurgt til mig). Lægen var meget tøvende, derfor kan jeg kun kalde lægen i mindre grad kompetent. Lægen var flink at give mig en ultralydsscanning i rummet to døre fra stuen, da vi også havde en teori omkring noget med æggestokkene. Den scanning var jeg meget taknemlig for at få lejlighed til. Efter første læge kom [senere] en mere håndfast læge, der for første gang nævnte noget med tyktarmen og [lidelser]. Lægen ville ikke sætte en CT-scanning i gang på det tidspunkt, men ville da beholde mig til næste dag. Jeg kom ind på en firesengsstue på A24, fint. På det tidspunkt kunne jeg ikke vurdere forplejningen, da jeg var fastende med drop til væsken, i fald jeg skulle opereres. Næste formiddags stuegang kom en i høj grad kompetent dame (specialist), der bevilligede en CT-scanning på grund af infektionstillene, der fortsat var [høje]. Denne læge skal have højeste karakter. Jeg kom i CT-scanneren sidst på eftermiddagen. Jeg var imponeret over, at der blev ofret de ressourcer på mig. Jeg ville, med en almindelig henvisning fra egen læge, havde ventet i flere måneder på at komme til den undersøgelse. Om aftenen, samme dag, var den udskrivende læge lige så præcis og kompetent. Virkelig godt
- ✎ 74 Kateter taget for hurtigt af :-)) Godt

Kirurgisk akutafd. A24

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
1	To gange oplevede jeg, at lægen ikke havde oplyst sygeplejersken om, at jeg skulle være fastende.	Godt
5	Hvis jeg havde fået blodtransfusion noget før, havde jeg måske været hurtigere oppe igen, da jeg havde mistet en del blod. Foruden dette var der en sygeplejerske der ikke var særlig sympatisk, men alt i alt nogenlunde tilfredsstillende :-)	Godt
6	Jeg ventede [over et døgn] efter [scanning], før der kom en læge og fortalte mig, hvad jeg fejlede.	Dårligt
8	Forfærdeligt at ligge på en gang, hvor en masse mennesker susede forbi, når man har blindtarmsbetændelse.	Dårligt
11	Ni timers ventetid liggende i en hospitalsseng med smerter var ikke sjovt. Jeg blev ikke informeret konkret om, hvor længe jeg skulle ligge der, så det kunne de godt blive bedre til. Ellers går tiden ufatteligt langsomt, og det er ikke rart, hvis man i forvejen er nervøs.	Godt
13	Blev flyttet til andet sted [sent om aftenen], hvor man lige var ved at sove.	Godt
14	J	Dårligt
19	Det er trættende, når man inden for det første døgn skal forklare symptomerne på ens smerter til tre forskellige læger og sygeplejersker. Det blev jo skrevet ind i min journal ved indlæggelsen, men de havde åbenbart ikke læst den.	Godt
22	Jeg havde forventet at blive på sygehuset, til de havde fundet en løsning på mine konstante smerter og ikke bare blive sendt hjem med besked om, at de først havde tid til at undersøge mig om en måned.	Virkelig dårligt
24	Intensivafdelingen skal også have en stor ros for deres gode behandling.	Virkelig godt
25	Jeg ventede meget lang tid på svar fra scanningen. Det tog næsten tre timer, hvor jeg havde fået lidt svar til scanning, men den endelige var meget lang tid undervejs.	Godt
30	Jeg følte mig overset. Sikkert grundet TRAVLHED. Ingen havde TID.	Dårligt
37	Blev indlagt [i sensommeren om eftermiddagen]. Blev undersøgt, skulle faste indtil anden læge havde undersøgt mig, hvilket først skete næste dag [om formiddagen], hvilket jeg synes, var en meget lang ventetid. Efterfølgende god orientering af lægen.	Godt
38	Alt i alt er A24 en nogenlunde afdeling. Det er straks værre med mit forløb på anden afdeling. Det var et forløb fyldt med fejl! Men den klart største fejl er den mad, der serveres. Det er ekstremt ringe og under al kritik. Det er så dødt og smagsforladt, at man tror det er løgn!	Intet svar
39	Jeg fik først i forbindelse med min udskrivning besked om, at jeg åbenbart havde haft en kontaktperson under forløbet. Det var ikke et forløb, jeg kunne genkende. Fejlen, eller manglen i forbindelse med undersøgelsen blev jeg først bevidst om, efter udskrivning, hvor jeg blev henvist til anden afdeling. Også her sker der kun noget i det videre forløb, hvis jeg hele tiden sørger for, at der holdes kontakt.	Virkelig dårligt
41	Jeg blev smidt rundt med som en kasterbold. Der var ingen, der rigtig mente, at det var deres afdelinger, som skulle tage sig af mig.	Dårligt
50	De virkede virkelig interesserede i min sygdom. Der var mange patienter, som skulle passes, og de var ikke så mange sygeplejersker. Meget roligt.	Godt
51	Følte, der var en kamp om, hvorvidt den ene eller anden afdeling skulle have mig, og ingen af dem havde lyst, da de var overbelagt begge to.	Dårligt

- | | | |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ | 56 Er meget ked af at blive sendt hjem to gange, efter voldsomme mavesmerter, uden at man egentlig ved hvad der er galt. Det er jo ikke for sjov, man kommer ind. Der var heller ikke nogle forslag fra lægerne om evt. andre behandlinger. Trist, at jeg selv skal finde ud af, hvad der er galt med mig. Synes, at lægerne var ved at være irriteret på mig til sidst. | Godt |
| ✎ | 58 Ved modtagelsen blev der taget godt imod mig. Derfra var min oplevelse, at der ikke var nogen, der tog sig af mig. Jeg lå med et drop, der løb tør og ikke blev skiftet eller fjernet. Der blev ikke spurgt til min smerte, så jeg blev ikke smertedækket. | Godt |
| ✎ | 59 Efter en uge hjemme kontakter jeg egen læge, der henviser til forskellige yderligere ambulante undersøgelser, blandt andet på Urologisk Afdeling. Her undersøges grundigt og informeres godt. | Intet svar |
| ✎ | 70 Jeg var meget dårlig. Kastede meget op så det var ikke særlig rart at komme på firemandsstue og deres pårørende. | Godt |
| ✎ | 73 Jeg kom på en forkert stue i første omgang, men det blev der hurtigt taget hånd om. | Virkelig godt |

Kirurgisk akutafd. A24

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
4	Der var INGEN, der havde tid, hverken sygeplejersker eller læge.	Virkelig dårligt
6	Jeg oplevede, at en del af personalet havde mere brug for at klage over nedskæringer og fortælle, hvor travlt de havde, end at passe deres arbejde.	Dårligt
8	Lægerne var meget uenige! NN var ikke særlig kompetent.	Dårligt
9	Det var virkelig en god information af både sygeplejerske og læge.	Virkelig godt
13	Oplysningerne passede ikke til, hvornår det skete.	Godt
17	Jeg fik slet ingen information omkring bivirkningerne i forhold til, hvad [behandlingen] gjorde ved kroppen. Jeg havde det utrolig dårligt halvanden uge efter operation, og blev nødsaget til at tage til egen læge, og først der få forklaring på, hvorfor jeg fortsat havde det dårligt, nemlig at [medicinen] er som gift for kroppen. Det burde være en selvfølge at informere omkring evt. bivirkninger efter en operation, da det kan spare en for unødvendige bekymringer.	Godt
18	Skulle henvende mig til egen læge to dage efter udskrivning. Han fik først beskrivelse fire-fem dage senere. Det var forvirrende for os begge. To dage før jeg blev udskrevet, havde jeg underskrevet, at han gerne måtte få alle oplysninger om mit forløb. Jeg var blevet forevist, hvad man ville skrive til ham.	Godt
22	Jeg fik at vide, at det nok var fordi, jeg havde ekstremt meget mavesyre, og at jeg skulle tage dobbelt dosis medicin i en måned. Men ikke et ord om, hvad jeg kunne gøre ved kosten.	Virkelig dårligt
29	Jeg bad om sovepiller, men dem fik jeg ikke.	Intet svar
30	Jeg fik meget lidt information. Men min læge fik det. Tilbud om senere undersøgelse.	Dårligt
34	Ifølge mine hjemsendelsespapirer fremgik det, at jeg ville blive indkaldt til en kikkertundersøgelse inden for [nogle] uger. Da det ikke var opført i min journal, skete der ingenting fra sygehusets side, før jeg henvendte mig.	Godt
39	Efter indlæggelsen blev jeg henvist til ultralydsscanning []. Der var lang ventetid, men jeg tog til et andet sygehus, hvor ventetiden ikke var så lang. Der fik jeg imidlertid at vide, at man ikke kunne se noget vedrørende tarmen på en sådan scanning. Altså spild af både min tid, men også sygehustid. Da jeg konfronterede læge NN, der havde henvist mig med dette, fik jeg faktisk ingen forklaring, blot et arrogant udenomssvar.	Virkelig dårligt
42	Var der noget, jeg ikke havde fået helt fat på, kunne jeg altid spørge en sygeplejerske.	Virkelig godt
45	Jeg blev sendt på sygehuset af min læge [over middag], men først til midnat fik jeg besked på, at jeg skulle have gips på armen. Det var længe at vente.	Virkelig godt
46	For mange forskellige informationer og mangel på information. Og ekstrem lang ventetid! (Det er virkelig skuffende).	Virkelig dårligt
49	Jeg var indlagt med stærke mavesmerter, og blev informeret om, at det var blindtarmsbetændelse, og at man ville fjerne blindtarmen. Blev derfor noget overrasket over, at den ikke var fjernet alligevel, og at jeg blev sendt hjem lige efter operationen, stadig med mange smerter, som stod på længe efter hjemsendelse. Jeg var noget frustreret over ikke at få mere at vide, end at det nok skulle gå over.	Godt
50	De læger, som besøgte mig, gav de nødvendige oplysninger, jeg havde behov for.	Godt
51	Fik kun modstridende oplysninger og forskellige informationer.	Dårligt
53	Da jeg spurgte om hvor lang tid, jeg skulle hvile mig efter operationen, var det altid et nyt svar, jeg fik, og det var meget forvirrende.	Virkelig godt

- ✎ 58 Jeg fik meget lidt information på afdelingen, men god information på Røntgenafdelingen. Godt
- ✎ 59 Jeg har oplevet en meget forskellig behandling i forbindelse med min sygdom. På akutafdelingen var den lægelige undersøgelse, information og behandlingsforslag meget utilfredsstillende. Ved egen læge og på Urologisk Afdeling har undersøgelse, information og behandlingsforslag været ok. Intet svar
- ✎ 61 Efter min indlæggelse ringede jeg [flere uger] efter op, for at høre, hvornår jeg kunne komme til samtale. Jeg snakkede med en sygeplejerske på afdelingen. Hun fortalte så, at jeg kunne komme [først på ugen]. Det var om fredagen jeg ringede. Hun spurgte så, om jeg ville høre resultatet af prøverne og CT-scanningen og fortalte så, at det var kræft jeg havde. Jeg/vi gik så hele weekenden og tænkte på, hvad der skulle ske, når jeg kom til samtale [først på ugen]. Det var ikke godt at fortælle i telefonen. Så kommer vi op om tirsdagen og får at vide, at det ikke var kræft. Jeg syntes ikke, at de skulle informere om så alvorlig en sygdom pr telefon. Godt
- ✎ 65 Blev indlagt akut med blindtarmsbetændelse. Intet svar
- ✎ 69 Personalet lovede hver gang at gå ud og undersøge, hvad de skulle svare, men vendte pga. travlhed sjældent tilbage med svar. Godt
- ✎ 70 Det er kun lægerne, jeg er utilfreds med. Godt
- ✎ 71 Bortset fra de [mange] timers forsinkelse af lægetilsynet, blev jeg bedst muligt informeret i forhold til de undersøgelser, der blev gjort. Da jeg havde været i CT-scanning var der ganske vist to forskellige udmeldinger fra sygeplejerskerne. Først fik jeg at vide, at nu kunne jeg spise noget aftensmad, men så kom der kontraordre fra en anden. De skulle have den foreløbige vurdering af scanningsbilledet, førend jeg kunne slutte fasten. Virkelig godt

Kirurgisk akutafd. A24

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
2	Jeg var utryk ved udskrivelsen, pga. jeg ikke følte mig rask. en lille uge efter jeg var udskrevet, blev jeg indlagt igen og yderlig undersøgt og fik ekstra antibiotika. Nu har jeg været udskrevet i en måned og føler mig rask.	Godt
4	Jeg udskrev mig selv, men jeg var MEGET UTRYG ved afdelingen. Jeg klagede til egen læge.	Virkelig dårligt
13	Jeg havde min mand at komme hjem til og diverse hjælpemidler, da jeg [ikke selv kan gå].	Godt
18	Da jeg var bekymret over, om jeg kunne klare mig, når jeg kom hjem, og gav udtryk for det, skaffede kontaktsygeplejersken mig en fysioterapeut som instruktør og en rollator til låns i en måned. Det var jeg MEGET, meget glad for, og det hjælp mig godt i gang. En anden fysioterapeut lærte mig brug af pefløjte og korrekt vejtrækning. Det var RIGTIG godt.	Godt
22	Fik at vide, jeg ville blive indkaldt til en [undersøgelse] om fire uger. Da der var gået tre uger, havde jeg stadig ingenting hørt og måtte selv ringe og høre. En sød sygeplejerske ville undersøge hvorfor. Senere ringede de så tilbage og tilbød en tid dagen efter, da de havde fået et afbud. Har stadigvæk mange smerter og venter igen på næste undersøgelse.	Virkelig dårligt
30	Jeg fik sent om aftenen at vide, jeg skulle hjem. Jeg havde mange smerter og kramper i benene, og kunne ikke ligge i sengen. Ingen tog notits af det.	Dårligt
37	Var efterfølgende til forundersøgelse [kikkertundersøgelse] [om efteråret]. Kom til på aftalte tidspunkt. God behandling af afdelingens personale. Den kvindelige læge var "ude af døren", inden jeg fik vendt mig fra siden og om på ryggen. Jeg følte ikke, at jeg fik mulighed for at tale med hende efter/under selve indlæggelsen. Følte ikke, at vi havde kontakt med hinanden.	Godt
39	Jeg oplever ikke, at der er særlig god kommunikation mellem den afdeling, jeg var indlagt på, og den afdeling, hvor jeg nu er tilknyttet. Hvis Viborg Sygehus var en privat virksomhed, var den gået konkurs for længst, det er gennemsyret af dårlig ledelse, der smitter af på dårlig planlægning, kommunikation mv.	Virkelig dårligt
49	Det gik stærkt med at udskrive mig, og det havde jeg lidt svært ved at forstå, når jeg stadigvæk havde mange smerter.	Godt
56	Måske lidt opfølgning på, om man egentlig havde fået det bedre!	Godt
57	Var ikke i tvivl om, at jeg skulle videre i systemet og fik samme dag besked om, hvornår jeg skulle møde [] til forundersøgelse. Flot service, så jeg ikke bare skulle vente på et brev med posten. Alt i alt en positiv oplevelse, når det alligevel skulle ske. Har ændret syn på sygehusvæsnet. I trådte i kraft, da det gjaldt. Kun hørt mange af dårlige historier.	Virkelig godt
58	Jeg er glad for, at min [pårørende] er ansat på et sygehus, så jeg kunne spørge hende til råd. Jeg havde slet ikke nogen fornemmelse af, hvor længe mine symptomer efter operationen ville vare.	Godt
59	Det er ikke tilfredsstillende at blive udskrevet med beskeden: "Vi kan ikke finde noget (og det er ikke usædvanligt), men du kan få smertestillende medicin, og så håber vi, det forsvinder. Inden for det kommende døgn kan du ringe til os på afdelingen, derefter må du henvende dig til din egen læge."	Intet svar
60	Jeg blev overflyttet til andet hospital og udskrevet derfra.	Dårligt
67	Timen inden udskrivelse møder jeg rent tilfældigt en kvindelig læge, som genkender mig, da hun havde set mig ved operationen. Endelig får jeg svar om operationsforløbet og om eventuelle gener efter operation.	Intet svar
71	Den udskrivende læge på andendagen [om aftenen] tilbød mig, at jeg kunne blive til næste dag, hvis jeg ønskede det. Men jeg foretrak at tage hjem, da jeg ellers skulle flyttes til en anden afdeling, som jeg gennem andre ikke har så gode forhåndsforventninger til ([jeg har hørt fra	Virkelig godt

flere], der siger uafhængigt af hinanden, at tonen er/har været dårlig på den anden afdeling, især på grund af en enkelt eller to uforskammede sygehjælpere). Min udskrivende læge var meget god og direkte og forklarede CT-scanningens resultat. Det var betændelse []. Lægen svarede bedst muligt på mine spørgsmål om, jeg ville kunne blive rask til en planlagt [begivenhed]. Der skulle kun ro og sofaleje til (ingen penicillin). Lægen gav mig rådet at spise [] og informerede om, at jeg ville blive indkaldt til [undersøgelse] (den har jeg netop været til i går, og undersøgelsens resultat gav intet alvorligt at anmærke). Jeg gik ned i min parkerede bil, efter en fin oplevelse på A24, og kørte hjem imponeret over vores danske sundhedssystem [].

Kirurgisk akutafd. A24

Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
4	Bedre samarbejde mellem personale og kommunikation (læger/sygeplejersker). Arbejdsplanlægning. Læger/sygeplejersker sidder meget af tiden foran pc. Oplevede, at i [det døgn's tid], jeg var der, sad der cirka otte til tolv læger foran pc. På den anden side seks til otte sygeplejersker. Da min datter ankom til afdelingen, vidste de ikke, hvad stue jeg var på.	Virkelig dårligt
6	Jeg var på firemandsstue, hvor der var to ældre damer, som havde problemer med at styre toiletbesøgene. Toilettet blev ikke rengjort trods henvendelse til personalet.	Dårligt
7	Fint, at de kom med ørepropper, når medpatienterne "snorkede".	Godt
9	Det var mit indtryk, at rengøringen på stuerne var god. Det var omvendt på toiletterne, de var ikke holdt godt nok.	Virkelig godt
10	Alt sammen var godt.	Virkelig godt
11	Jeg synes, at afdelingen havde nogle rigtig søde og gode sygeplejersker. Dog må jeg indrømme, at jeg var mindre tilfreds med, at det ikke var den læge, som havde opereret mig, som efterfølgende skulle tilse mit sår. Ham, som skulle tilse mig, var dårligt informeret og svær at forstå, hvilket gjorde mig en smule forvirret og utryk.	Godt
12	BEDRE sengetøj.	Godt
13	Skiftede sengetøj straks, da der kom et par stænk blod på.	Godt
14	Jeg synes, at der var alt for meget støj, stort set hele døgn, specielt af alarmer og personalet, der lige skulle det ene og andet, som efter min mening kunne være bedre planlagt.	Dårligt
17	Personalet er enormt imødekommende, venlige og behagelige at blive behandlet af. Man føler sig godt tilpas. [Pårørende] fik lov at være/sove hos mig, og det gjorde en stor forskel for mig.	Godt
18	[] Alt i alt synes jeg, at jeg fik god hjælp [].	Godt
19	Toilet meget beskidt.	Godt
22	Jeg følte, jeg var kommet ind på Københavns Hovedbanegård. Senge blev kørt ud og ind konstant for at give plads til den næste, og så alle de undersøgelser, alle skulle igennem. Rent kaos. Personalet havde alt for travlt. En meget dårlig oplevelse, når man er syg.	Virkelig dårligt
23	Har et godt indtryk af alle personalegrupper. Alle var søde og hjælpsomme.	Godt
24	Der var et godt team.	Virkelig godt
27	Baderummet havde sort mug på væggene.	Virkelig godt
30	Jeg følte mig overset. Næsten ingen talte til mig. Jeg fik ingen oplysninger om, hvad, hvordan eller hvornår jeg skulle undersøges. Det blev meget sent OG DÅRLIGT.	Dårligt
33	Jeg syntes, at personalet havde for travlt. Man brød sig ikke om at skulle ringe efter dem. Kedelig mad.	Godt
35	Jeg er så tilfreds med måden, jeg er blevet behandlet på og vil gerne rette en stor TAK til afdelingen.	Virkelig godt
40	Personalet bliver forvirret af, at der er overfyldt med patienter og alt for travlt.	Intet svar
41	Toilettet var MEGET beskidt og ulækkert de gange, jeg var derude.	Dårligt
42	Alt i alt fuld tilfreds med indlæggelse. Det eneste lille men er de undersøgelser, jeg skulle have på anden afdeling, hvor jeg (tror jeg) ved en fejl røg bag i køen med [flere måneder]. Dette blev	Virkelig godt

dog fremskyndt betydeligt ved personlig henvendelse.

- | | | |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ | 43 Først og fremmest sikre sig, at syge mennesker, der ikke kan løfte sig fra puden/sengelejet, får VÆSKE (evt. vand/saft af en TUDEKOP!). Det kan ikke være op til de pårørende! Og hjælpe patienten I BAD, hvis patienten ikke kan stå sikkert på egne ben! | Godt |
| ✎ | 48 Blodprocenten var [lav] ved udskrivelsen. Det burde der være gjort noget ved. | Godt |
| ✎ | 49 Samlet set var alt okay. Den første læge, der undersøgte mig, var meget kold og virkede som om, han var træt af patienterne. Derimod var nummer to læge utrolig rar og meget behagelig og tog sig tid til at snakke. | Godt |
| ✎ | 50 Der var fire rengøringsdamer på én gang, og hver vidste lige nøjagtigt, hvad der skulle laves. Flere sygeplejersker ville have været bedre, pga. flere opringninger fra patienter, som må vente på hjælp i for lang tid. | Godt |
| ✎ | 51 Alle, der bliver indlagt på den afdeling, skal have en bestemt kontaktperson og ikke ti forskellige, som ikke ved, hvad de andre gør. | Dårligt |
| ✎ | 54 Jeg synes, at toiletbræt skal være automatisk, dvs. at det skal kunne hæve af sig selv efter hvert brug for hygiejnens skyld. | Virkelig godt |
| ✎ | 56 Der var ikke noget galt med afdelingen. Super service fra sygeplejersker, gode til at smertestille mig. | Godt |
| ✎ | 57 Jeg kom på en firemandsstue på anden dagen i forbindelse med indlæggelse. Det er for mange på en stue, når de tre af dem har det værre end én selv. Jeg fik ikke sovet meget disse nætter. Men ok med personligt lille TV ved hver seng, godt initiativ, så forstyrrer man ikke, hvis man får hovedtelefoner på. | Virkelig godt |
| ✎ | 58 Jeg lå længe og ventede efter min første samtale ved modtagelsen. Lå alene på en meget kold modtagelsestue, hvor jeg kunne høre alt, hvad der forgik på gangen. Havde meget ondt i maven og blev ikke smertedækket. Fik at vide, jeg var heldig da de ikke havde travlt den dag jeg blev indlagt, men jeg synes ikke, der var meget kontakt med personalet. | Godt |
| ✎ | 59 Kunne gøres bedre: Informere om, hvad der undersøges - hvordan og resultat. Koordinering mellem det undersøgende personale og journalen. Ikke opgive/afslutte, før behandlingen virker. Inddrage andet fagligt personale, når man ikke selv kan finde forklaring/løsning/behandling. | Intet svar |
| ✎ | 60 Der var ikke rent tøj og sengetøj. | Dårligt |
| ✎ | 66 De gjorde det godt. | Virkelig godt |
| ✎ | 67 Bedre kommunikation mellem læge til læge [og læge] til patient. | Intet svar |