

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Akut Senge Herning  
Akutafdelingen  
Hospitalsenheden Vest**



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](mailto: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:	79
Besvarelser fra afsnittets patienter:	39
Afsnittets svarprocent:	49%

### **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).



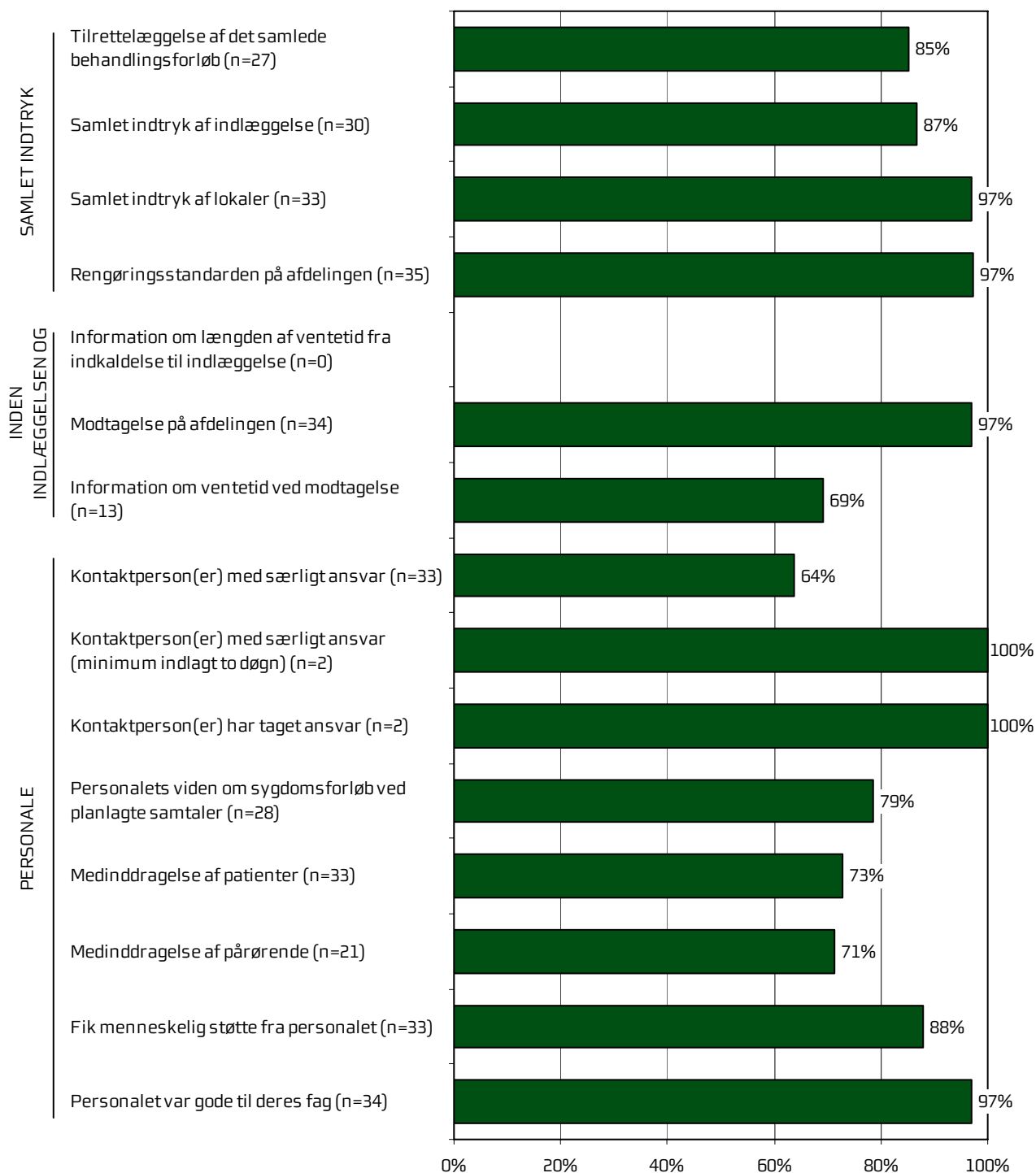


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

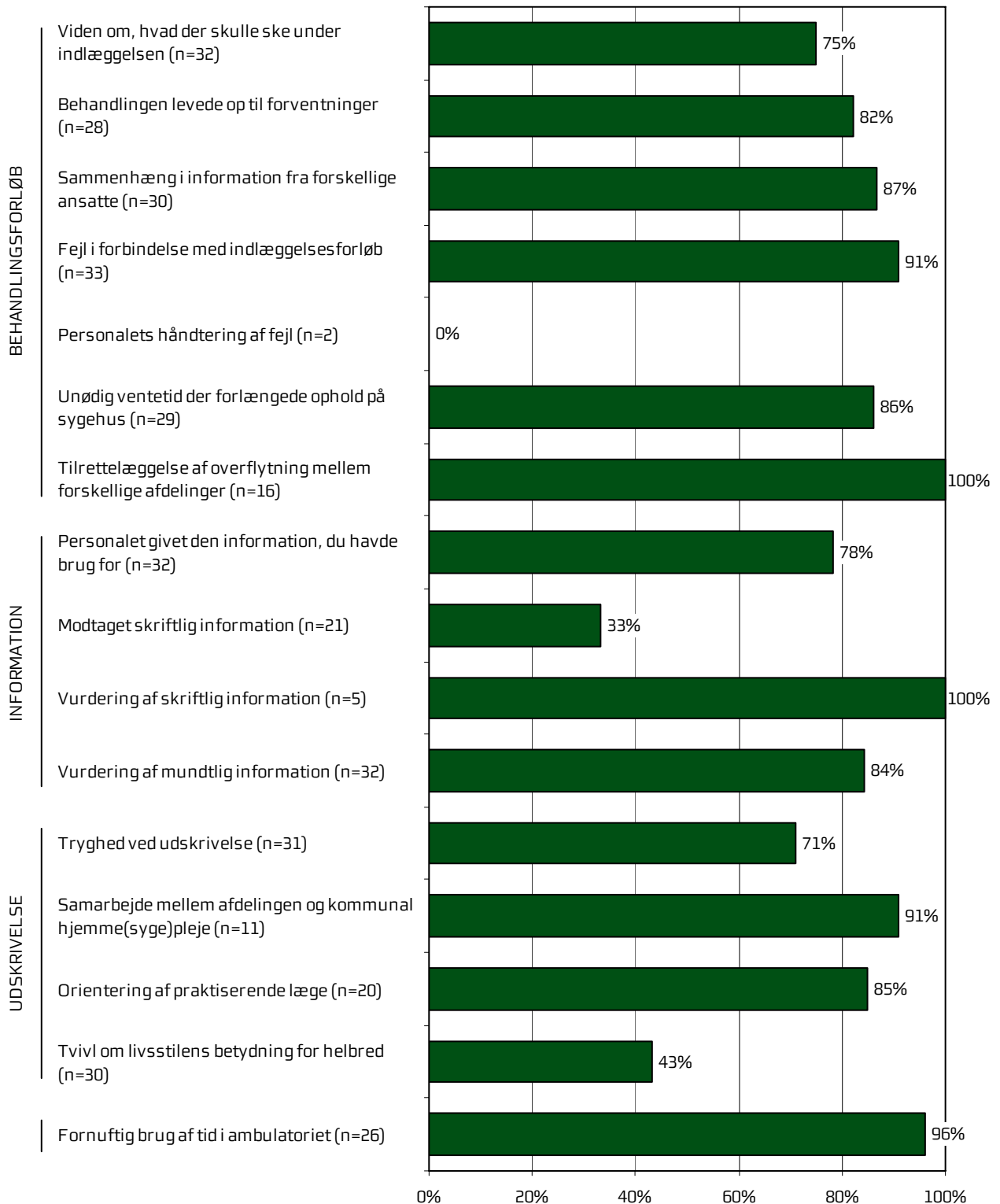
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

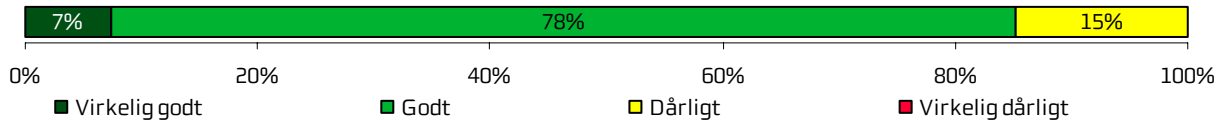
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

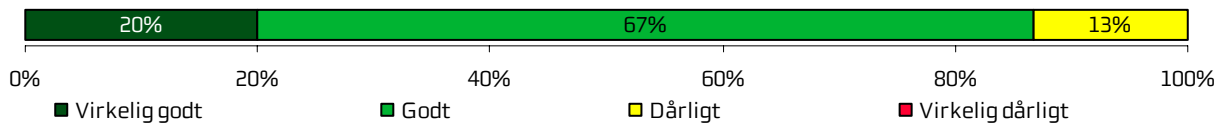
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

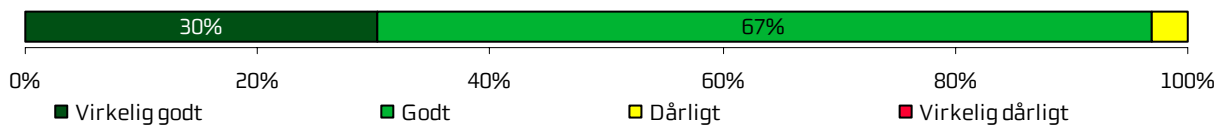
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=27)



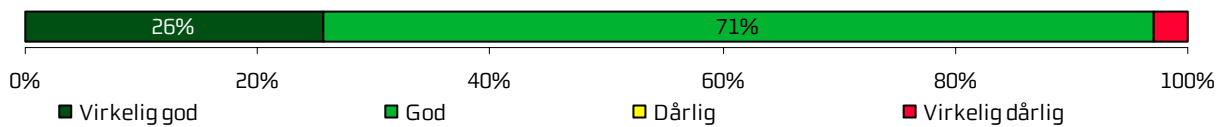
Samlet indtryk af indlæggelse (n=30)



Samlet indtryk af lokaler (n=33)



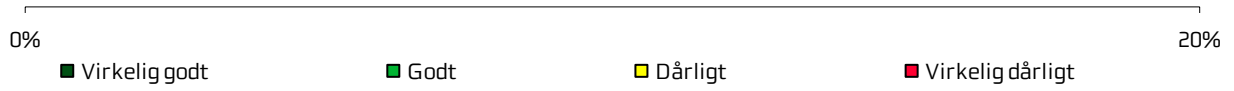
Rengøringsstandard på afdelingen (n=35)



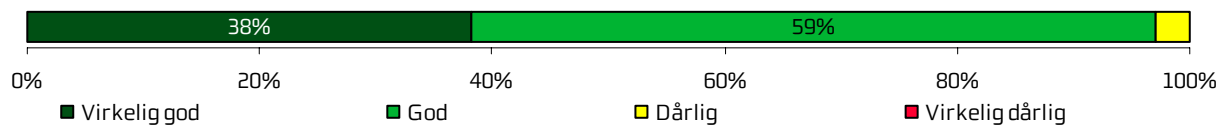
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	85 %	-	-	99 %	92 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	87 %	-	-	99 % *	92 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	97 %	-	-	99 %	88 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	-	-	98 %	90 % *	92 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

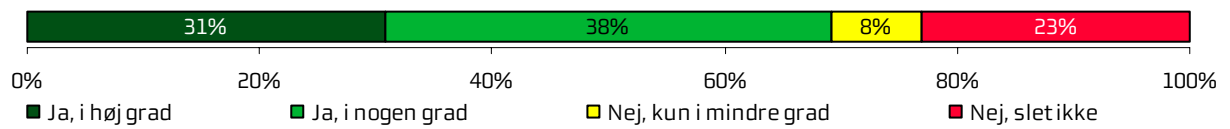
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=34)



Information om ventetid ved modtagelse (n=13)

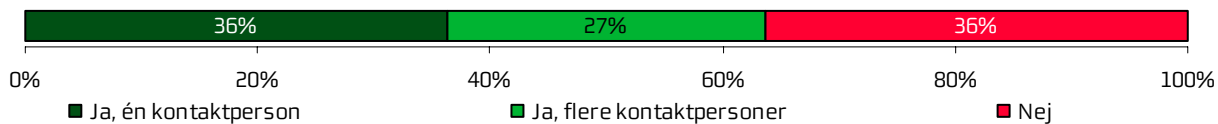




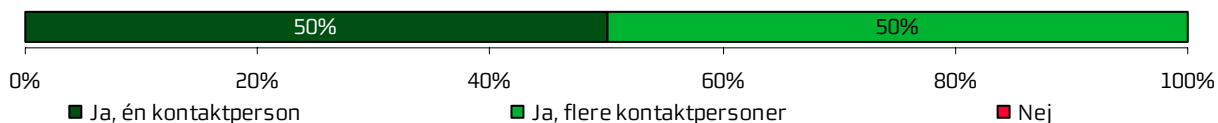
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	-	-	100 %	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	-	-	100 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	69 %	-	-	84 %	66 %	72 %

## Personale

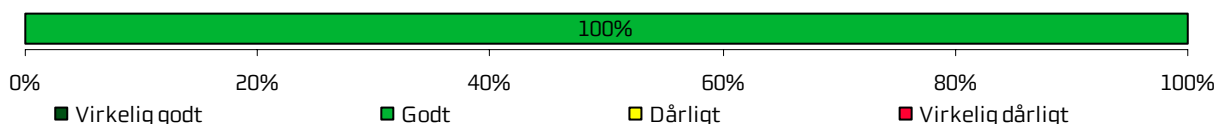
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=33)



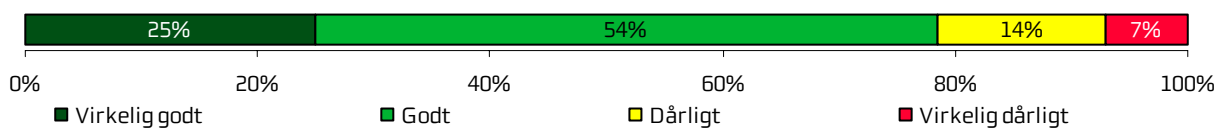
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=2)



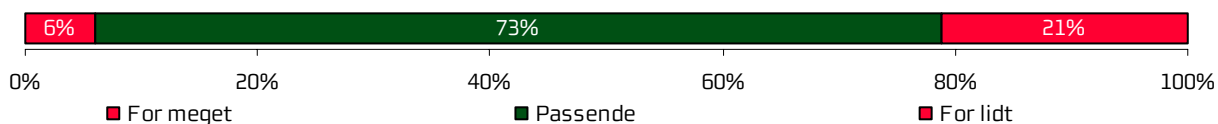
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=2)



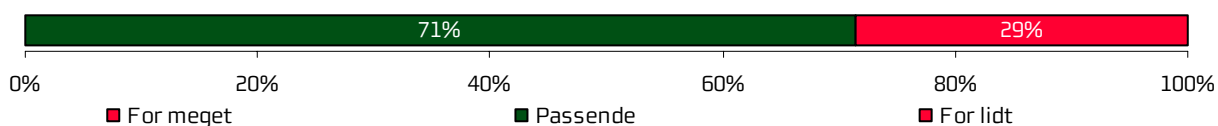
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=28)



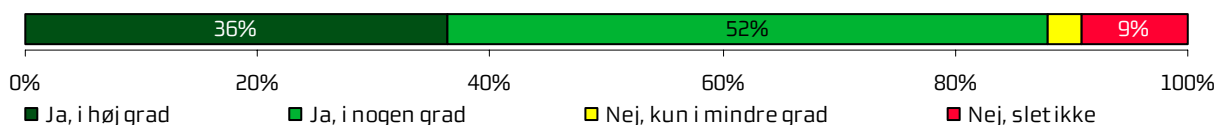
Medinddragelse af patienter (n=33)



Medinddragelse af pårørende (n=21)



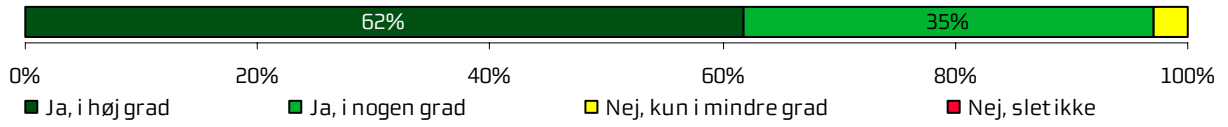
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=33)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	64 %	-	-	88 % *	74 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	100 %	-	-	88 % *	74 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	95 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	79 %	-	-	97 % *	88 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	73 %	-	-	95 % *	83 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	71 %	-	-	95 % *	78 %	85 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	-	-	97 %	90 %	93 %

## Personale (fortsat)

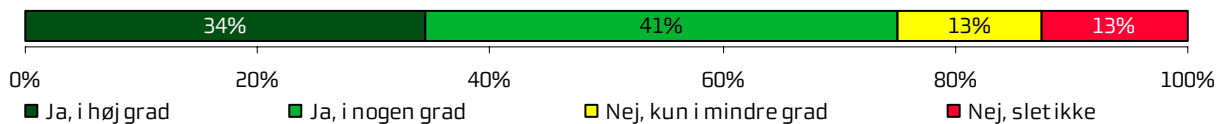
Personalet var gode til deres fag (n=34)



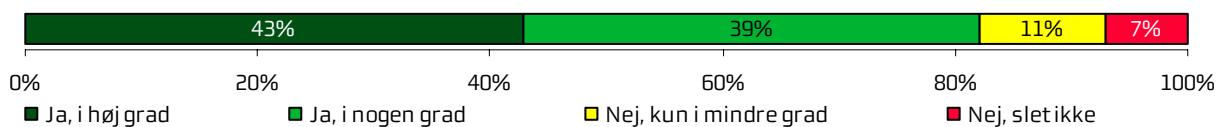
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	-	-	100 %	95 %	97 %

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=32)



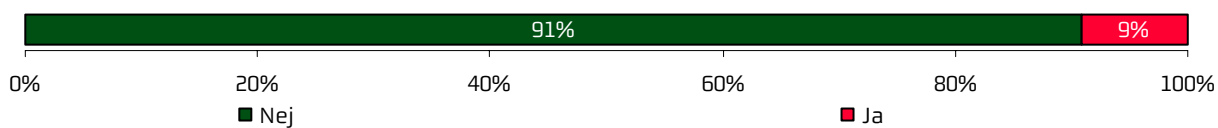
Behandlingen levede op til forventninger (n=28)



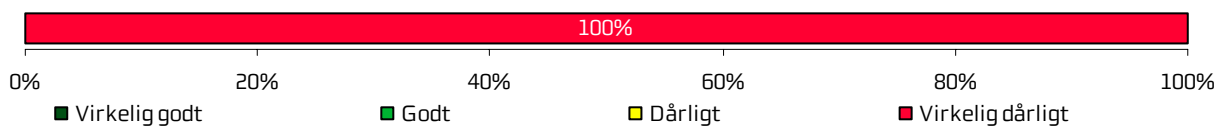
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=30)



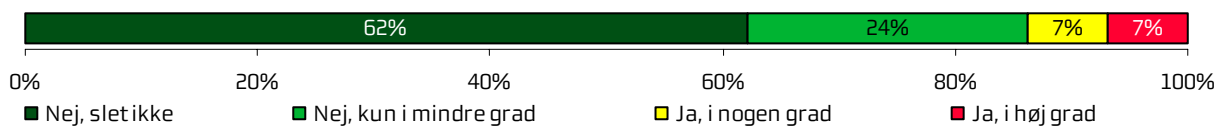
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=33)



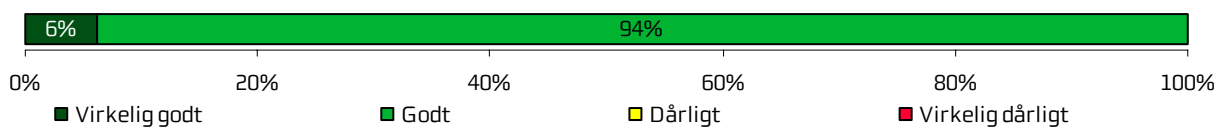
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=29)



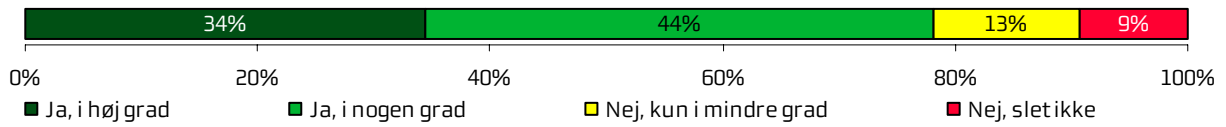
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=16)



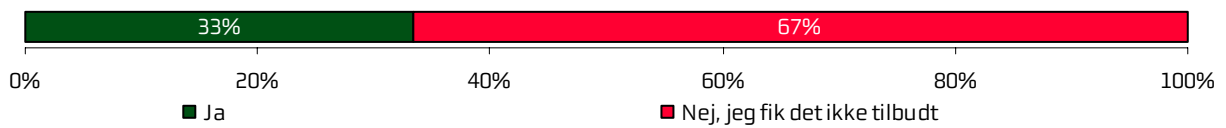
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	75 %	-	-	95 % *	77 %	83 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	82 %	-	-	97 % *	86 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	87 %	-	-	97 %	82 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91 %	-	-	92 %	85 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	0 %	-	-	82 % *	60 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	86 %	-	-	96 %	80 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100 %	-	-	98 %	86 % *	91 % *

## Information

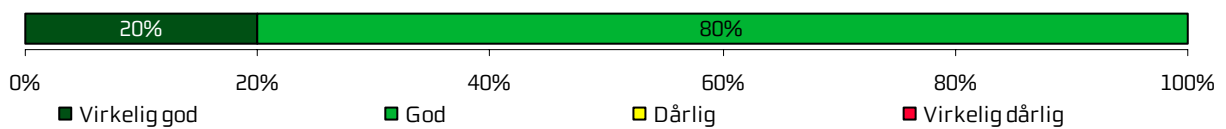
Personalet givet den information, du havde brug for (n=32)



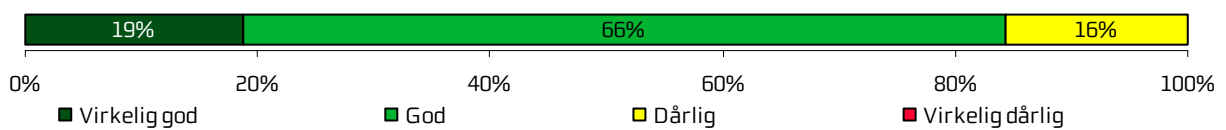
Modtaget skriftlig information (n=21)



Vurdering af skriftlig information (n=5)



Vurdering af mundtlig information (n=32)

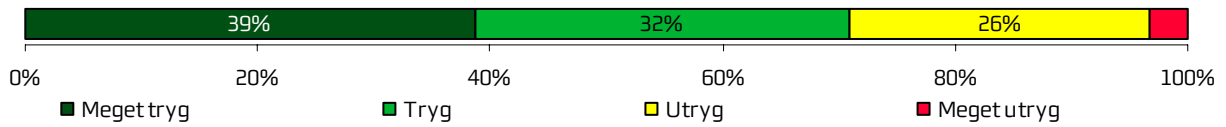




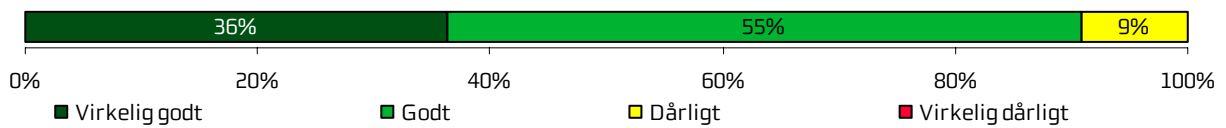
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	78 %	-	-	95 % *	87 %	90 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	33 %	-	-	86 % *	44 %	63 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	-	-	100 %	89 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	84 %	-	-	96 %	89 %	92 %

## Udskrivelse

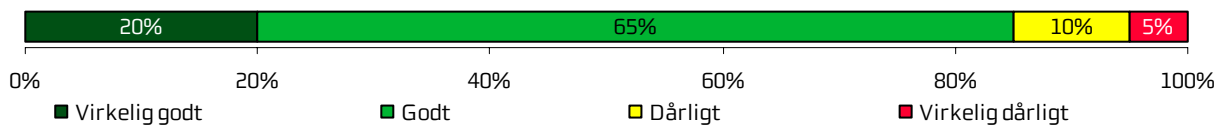
Tryghed ved udskrivelse (n=31)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



Orientering af praktiserende læge (n=20)



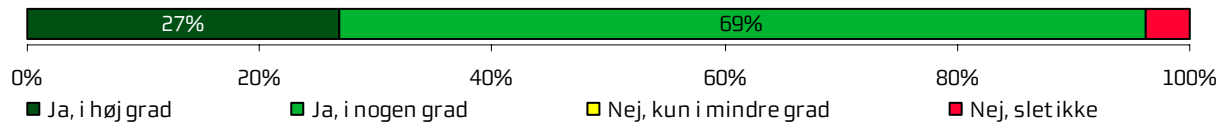
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=30)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	71 %	-	-	95 % *	85 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	91 %	-	-	98 %	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	85 %	-	-	91 %	77 %	85 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	43 %	-	-	76 % *	69 % *	72 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=26)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	96 %	-	-	98 %	84 % *	92 % *



## 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.






**Akut Senge Herning****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Akut Senge Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg blev indlagt akut med store smerter (galdesten). Blev indlagt [og lå hele dagen efter] og ventede på en undersøgelse. Blev sendt hjem [den følgende dag].	Intet svar
3	Jeg blev AKUT indlagt på akutafdelingen. Og lå til observation i [næsten et døgn] efterfølgende.	Godt
4	Jeg blev akut indlagt.	Dårligt
5	[I sommeren] fik jeg et ildebefindende og var kortvarigt ikke ved fuld bevidsthed. Min familie ringede 112, og jeg blev kørt til Herning. Og så gik en masse undersøgelser og kontroller i gang. Alle var søde og flinke. Efter et døgn blev jeg fundet "normal" og løsladt.	Godt
11	Da jeg kun var indlagt i tre dage, kan jeg ikke sige noget om, hvordan det var. Jeg var dagpatient i cirka syv til otte uger, og kørte til og fra alle undersøgelser med mine [pårørende] som hjælp frem og tilbage. Så min vurdering er ikke særlig god. Det er mit svar og ikke mere.	Intet svar
13	Jeg blev akut indlagt.	Godt
14	Var først indlagt på ét sygehus to gange, inden andet sygehus.	Dårligt
16	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
17	Jeg var kun indlagt et døgn, og det var super.	Intet svar



## Akut Senge Herning

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Akut Senge Herning</b>	<b>Modtagelsen</b>
	1	Flinke sygeplejersker, men ingen læge. Man får det indtryk, at ingen på afdelingen samarbejder!	Intet svar
	8	Der gik for lang tid, inden der kom en læge, så jeg kunne få noget smertestillende.	Dårlig
	9	Flink.	God
	12	Dejlig omsorg!	Virkelig god
	15	Jeg husker ikke min modtagelse, da jeg var bevidstløs.	Intet svar

## Akut Senge Herning

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Fejlhåndtering
1	Jeg fik at vide, at jeg ville blive undersøgt af en læge [sidst på ugen]. Det skete aldrig! Hvordan skal det gå med et endnu større sygehus?	Virkelig dårligt
6	Jeg blev fejlbehandlet for en blodprop i [organ], som jeg ikke havde. Journalbillede forbyttet, og derfor indlagt igen otte dage efter.	Virkelig dårligt
7	Jeg ved ikke om det rette ord er fejl. Jeg blev jo behandlet for sygdommen, men oplevede store mangler i plejen både ved mig selv og ved medpatienter. Oplevede snævert menneskesyn fra flere personaler. Manglende forståelse og empati. Fx kald med klokken. Det tog 35 minutter før hjælp! Travlhed? Jeg har selv i knap 20 år arbejdet [i sundhedsvæsenet]. ALTID fundet tid til at svare kald. (Køretid til sygehus er jo ikke relevant at diskutere, når det på stedet tager så lang tid før hjælp). Oplevede det også for medpatient. En personale på en afdeling havde gazebind på [flere] fingre. Hygiejne? Og gik fra patient til næste uden vask/sprit.	Intet svar

## Akut Senge Herning

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Samlet indtryk
1	Blev indlagt [om aftenen i efteråret]. Skulle undersøges [dagen efter]. Lægen dukkede aldrig op. Jeg blev sendt hjem [om formiddagen dagen efter]. Blev indkaldt til [undersøgelse ugen efter]. Stadig anfald med stærke smerter. Blev [nogle måneder senere] scannet. Det tog fire minutter, hvor jeg fik at vide, at jeg havde galdesten samt en [cyste]! Har i løbet af [nogle måneder] haft [mange] anfald af [flere] timers varighed.	Intet svar
2	Fint.	Virkelig godt
6	Alt for mange læger. Så ikke den samme læge to gange.	Dårligt
7	Jeg er rystet over den manglende omsorg for mennesket. Den kræver ikke som sådan tid, og ifald er den hurtigt tjent ind. Min sygdom blev behandlet efter forskriften på afdelingen, men det kan undre, at udskrivelsen skete uden tjek af blodprøver. Havde ikke spist/drukket sufficent i en uge - infektionstal - efter 2 dage hjemme igen indlæggelse med skæve væske-/infektionstal. Tænker, at dette kunne være undgået ved at høre/lytte og dermed være på forkant. Har tænkt, at jeg vil tage kontakt til afdelingen, når jeg er helt ok igen, og foreligge dem min oplevelse. Oplevede også, at medpatienter var bange for nogle personaler. En ældre medpatient kaldte på mig en nat, da denne ikke turde kalde personale.	Dårligt
9	Behandlet meget fint.	Virkelig godt

## Akut Senge Herning

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

ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Samlet indtryk
1	Jeg har fået en indkaldelse til en undersøgelse [] [i efteråret]! De smerter, jeg blev indlagt med [i sommer] [var forårsaget af det, som nu skal undersøges], men det blev hverken undersøgt eller behandlet!	Intet svar
7	Information om selve operation og efterfølgende behandling givet af læge, og den var ok. Savnede opfølgning/støtte fra plejepersonale. Bare en smule tid/snak udover procedureopfølgning med værdimåling.	Dårligt
10	Jeg fik at vide, at den efterfølgende behandling skulle foregå på [en afdeling på ét sygehus], men da jeg ikke fik svar fra [dette sygehus], ringede jeg derfor og fik at vide, at denne afdeling var nedlagt for over et år siden. Det synes jeg, at personalet på [det første sygehus] burde vide.	Godt
12	Kunne godt bruge mere information vedrørende sygdommen. Eventuelt hvad det kunne være, et bud, kommentar. Lidt mere information, bare lidt.	Virkelig godt

## Akut Senge Herning

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Samlet indtryk
1	Jeg kan ikke sige, at jeg har fået det indtryk, at Herning Sygehus helt har styr på deres funktioner. Man arbejder åbenbart slet ikke sammen afdelingerne imellem. Den ene undersøgelse, hjem, ny indkaldelse til en undersøgelse som burde hænge sammen med første undersøgelse. Folk bliver indkaldt til rigtig mange undersøgelser. Har indtryk af, at der ikke er styr på det hele! Derefter samfund og borgere: Dårligt. Ringere end nogensinde!	Intet svar
2	Jeg ventede for længe på, at en taxa ville komme efter mig for at komme hjem. Udskrivelse [midt på dagen], taxaen kom først [nogle timer senere].	Virkelig godt
7	Undren over manglende tjek af væsketal/infektionstal. Utryk ved udskrivelse, da jeg ikke følte mig klar. Tydeligt, det er procedurebestemt med X antal dages indlæggelse, uden skelen til den enkelte.	Dårligt
12	Ringede til praktiserende læge [to gange med flere dages mellemrum] efter udskrivelse. Han havde ikke fået svar på diagnosen. Døjer stadig med smerter i maven.	Virkelig godt
15	Jeg blev udskrevet fra modtagelsen og derefter indlagt på en anden afdeling. Ikke hjemsendt.	Godt

## Akut Senge Herning

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

ID	Kommentarer - Akut Senge Herning	Samlet indtryk
1	Jeg forstår ikke, at der ikke er sammenhæng i, hvad afdelingen/afdelingerne laver. Det føles ikke rart som patient, at man får en uforsonlig/sær behandling (en scanning, som varer [kort tid]). Specielt, når der i indkaldelsesbrevet står, at min undersøgelse tager 15-20 min. Og at man overhovedet ikke får nogen forklaring!	Intet svar
7	Der var få personaler der viste, at de "orkede" mennesket bag. Viste det ved blot at bruge få minutter på at spørge mig, hvordan jeg havde det. Oplevede, som tidligere beskrevet personaler, der ikke orkede/kunne/ville se mennesket bag diagnosen. Ingen forståelse. Ved, jeg ikke er specielt krævende, vil helst klare alt selv. Oplevede, medpatienter var udsat for samme mangel, både med menneskesyn og omsorg, og med lang svartid på kald.	Dårligt
9	Ikke noget at klage over.	Virkelig godt
10	Hele stuen var generet af en patient [], som havde besøg af sine meget højlydte venner hele dagen indtil [om aftenen], selvom besøgstiden sluttede [to timer før], og herefter talte patienten højlydt i mobil til [et stykke hen på natten], så man ikke kunne sove. Det, synes jeg, at personalet burde have grebet ind overfor. Personalet havde trods alt været på stuen adskillige gange i løbet af dagen!	Godt