

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Akutfdelingen

Akutfdelingen

Hospitalsenheden Horsens

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	166
Besvarelser fra afsnittets patienter:	72
Afsnittets svarprocent:	43%

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 tests 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

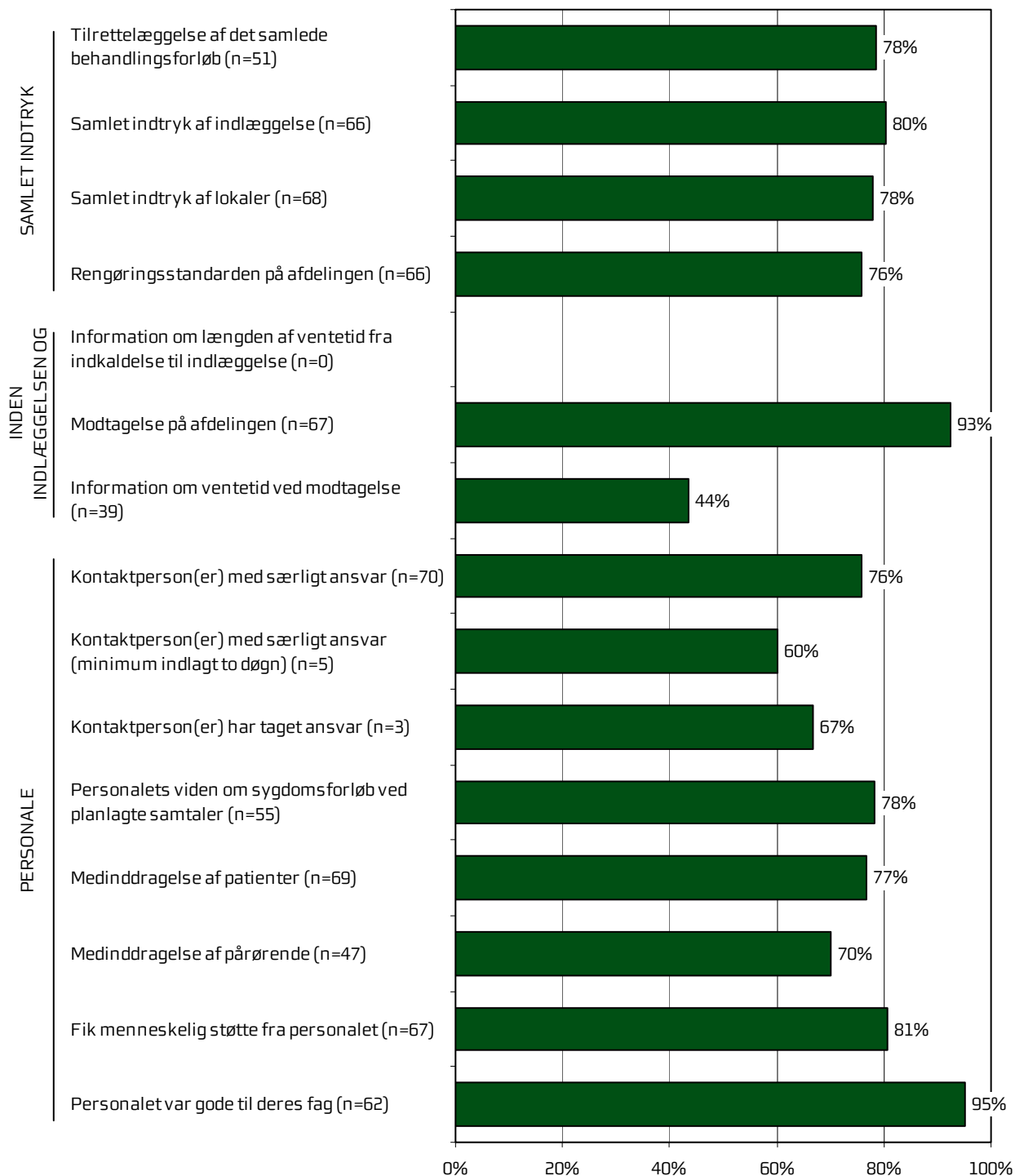
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

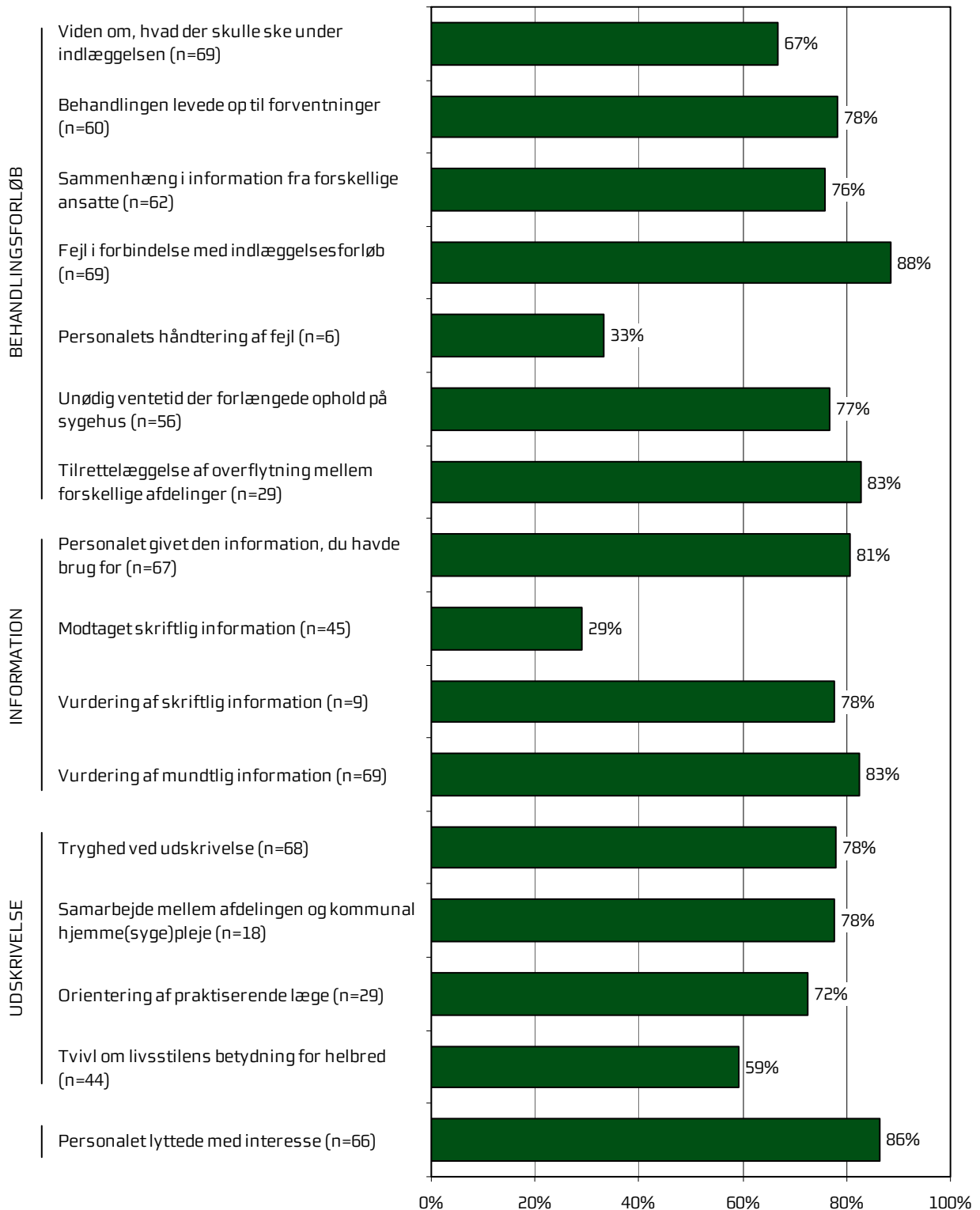
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

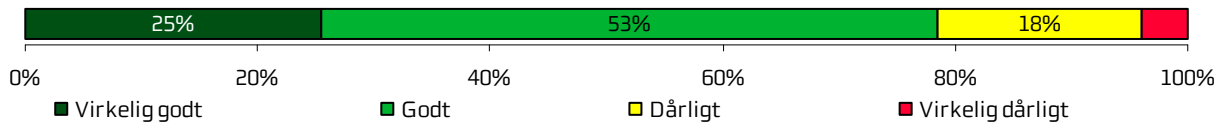
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

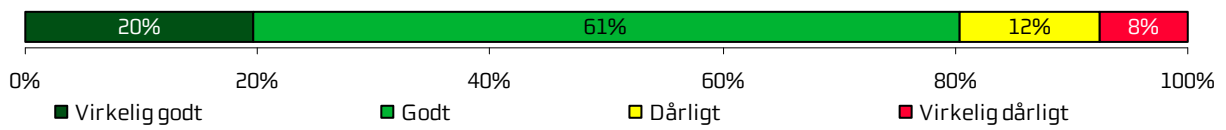
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

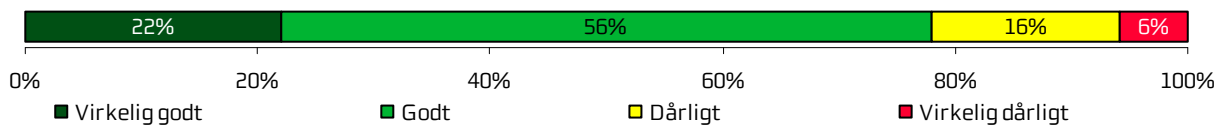
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=51)



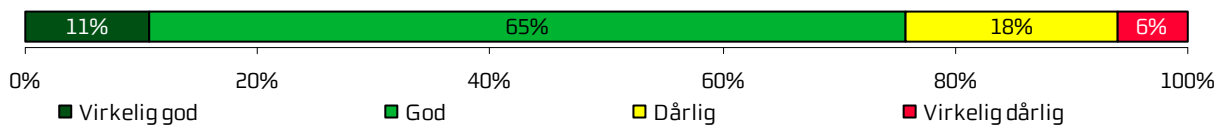
Samlet indtryk af indlæggelse (n=66)



Samlet indtryk af lokaler (n=68)



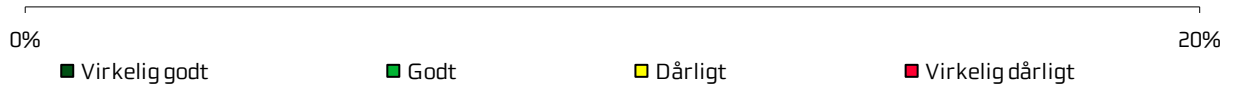
Rengøringsstandard på afdelingen (n=66)



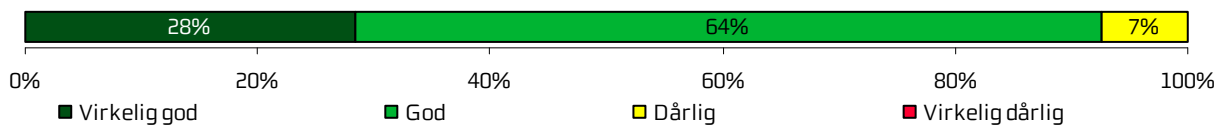
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	78 %	-	-	96 % *	86 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	80 %	-	-	97 % *	85 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	78 %	-	-	88 %	81 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	76 %	-	-	91 % *	82 %	86 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

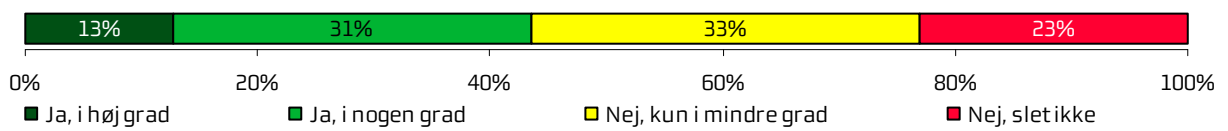
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=67)



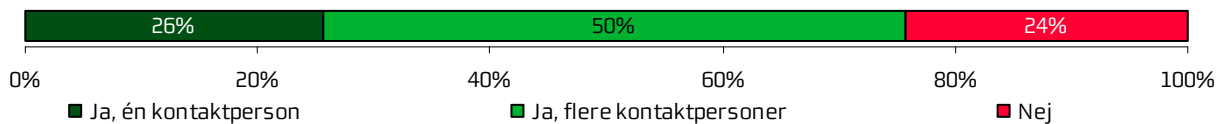
Information om ventetid ved modtagelse (n=39)



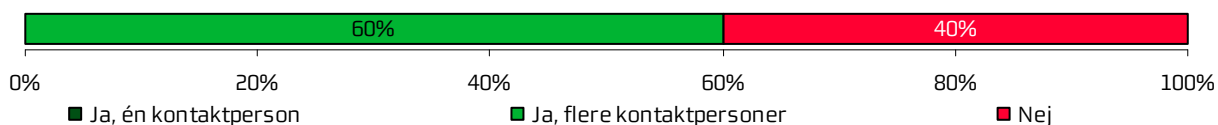
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	-	-	98 %	80 %	89 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	-	-	99 % *	86 %	93 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	44 %	-	-	75 % *	43 %	63 %

Personale

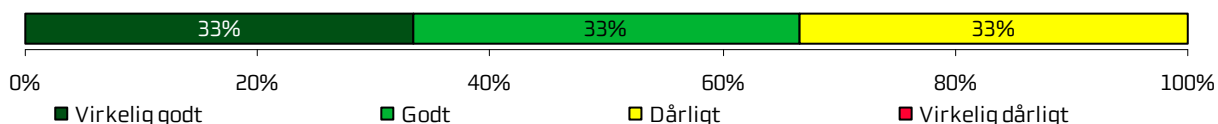
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=70)



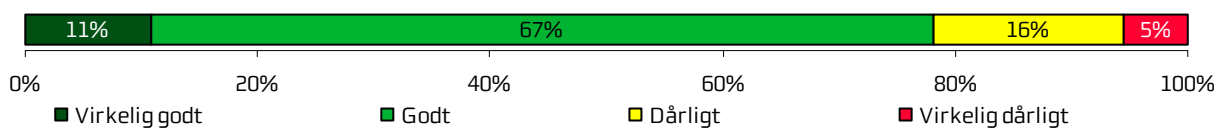
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=5)



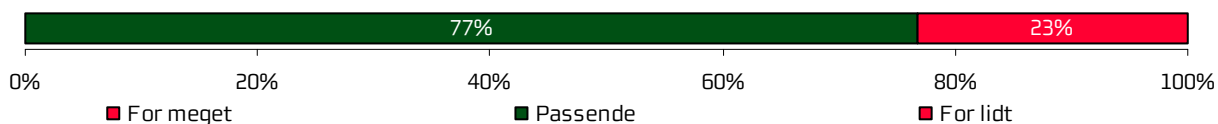
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=3)



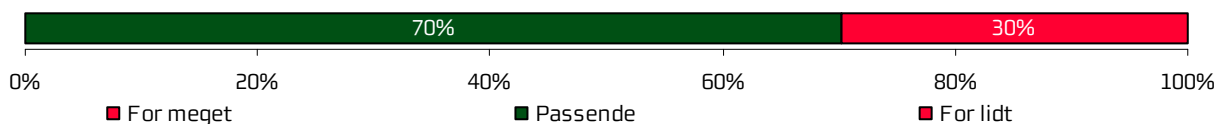
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=55)



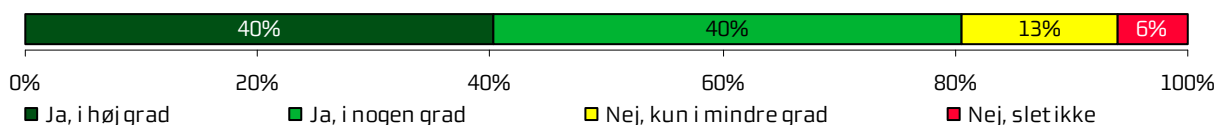
Medinddragelse af patienter (n=69)



Medinddragelse af pårørende (n=47)



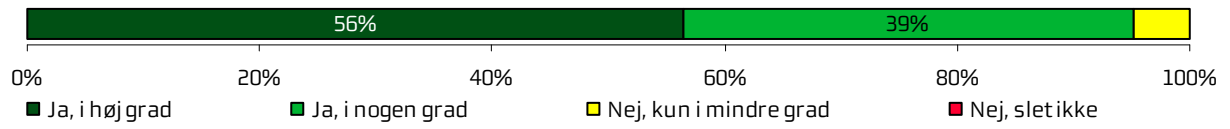
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=67)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	76 %	-	-	91 % *	59 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	60 %	-	-	91 %	55 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	67 %	-	-	100 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	78 %	-	-	95 % *	77 %	85 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	77 %	-	-	94 % *	76 %	83 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	70 %	-	-	86 % *	70 %	77 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	81 %	-	-	94 % *	80 %	86 %

Personale (fortsat)

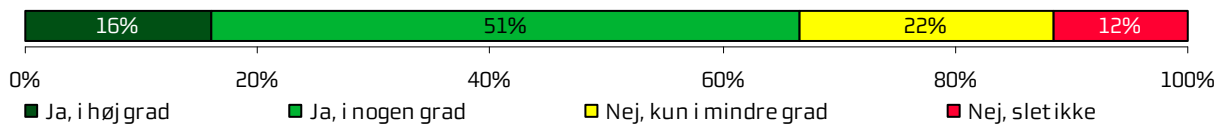
Personalet var gode til deres fag (n=62)



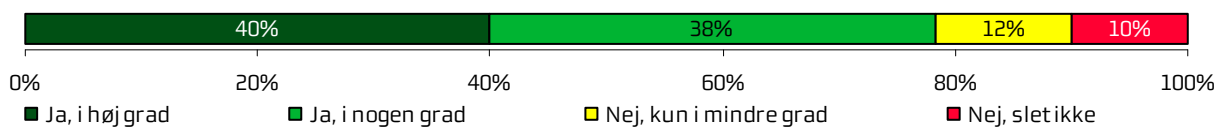
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	-	-	98 %	89 %	94 %

Behandlingsforløb

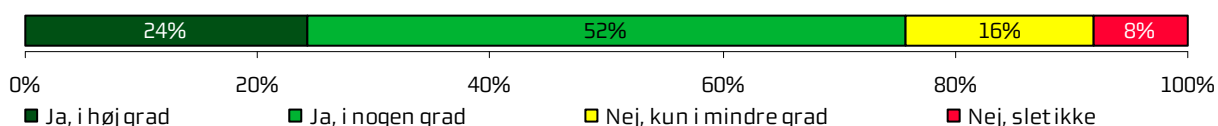
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=69)



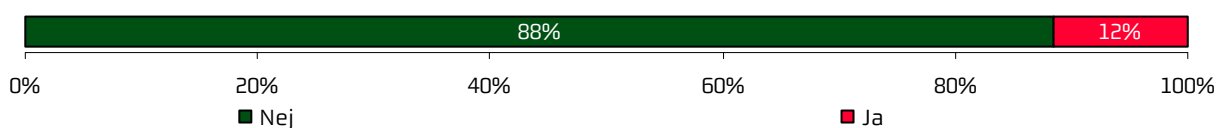
Behandlingen levede op til forventninger (n=60)



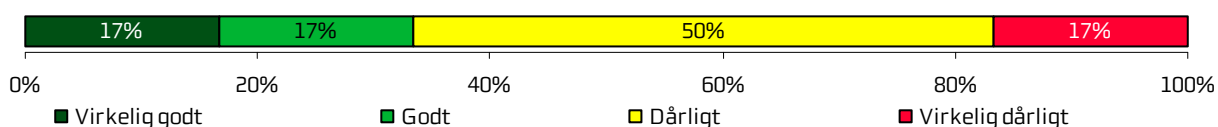
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=62)



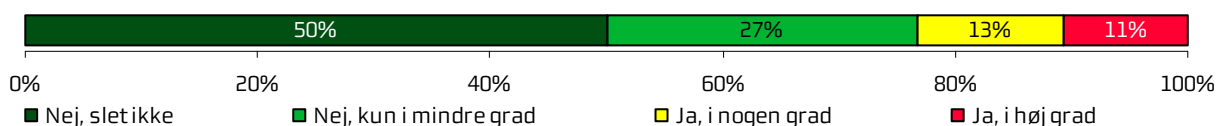
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=69)



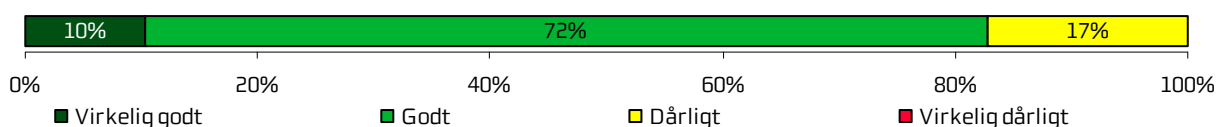
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=56)



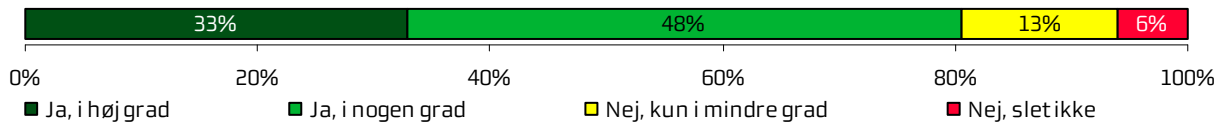
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=29)



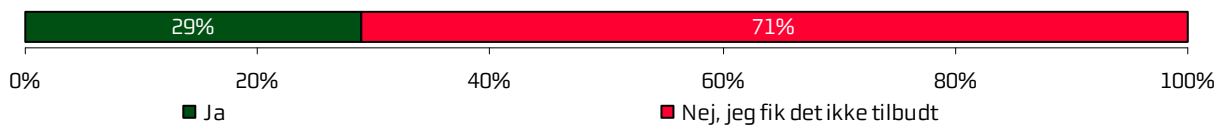
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	67 %	-	-	94 % *	67 %	78 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	78 %	-	-	95 % *	82 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	76 %	-	-	95 % *	76 %	84 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	-	-	88 %	76 % *	82 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	33 %	-	-	63 %	41 %	51 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	77 %	-	-	94 % *	76 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	83 %	-	-	95 %	75 %	84 %

Information

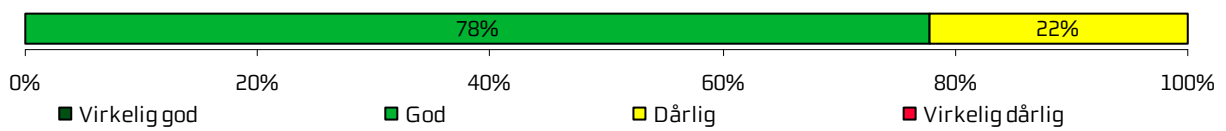
Personalet givet den information, du havde brug for (n=67)



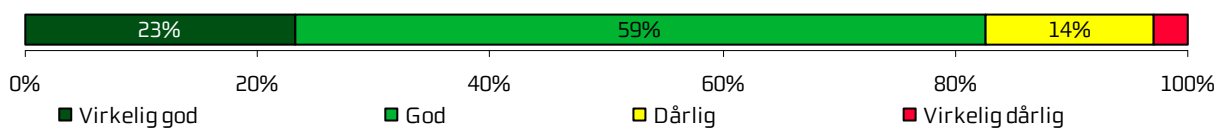
Modtaget skriftlig information (n=45)



Vurdering af skriftlig information (n=9)



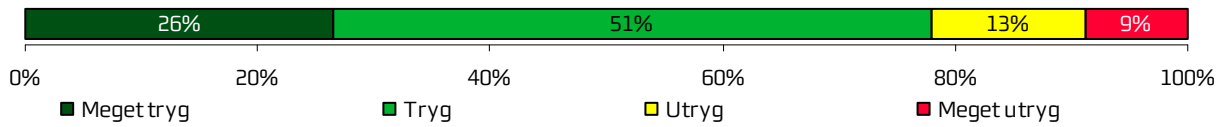
Vurdering af mundtlig information (n=69)



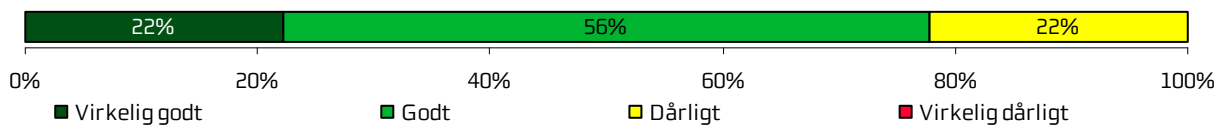
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	81 %	-	-	94 % *	77 %	85 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	29 %	-	-	86 % *	34 %	58 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	78 %	-	-	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	83 %	-	-	97 % *	82 %	89 %

Udskrivelse

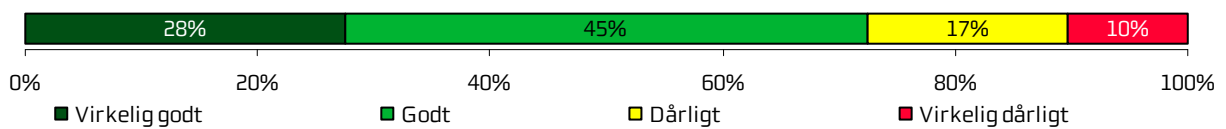
Tryghed ved udskrivelse (n=68)



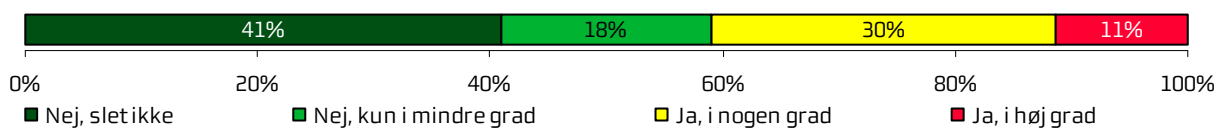
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=18)



Orientering af praktiserende læge (n=29)



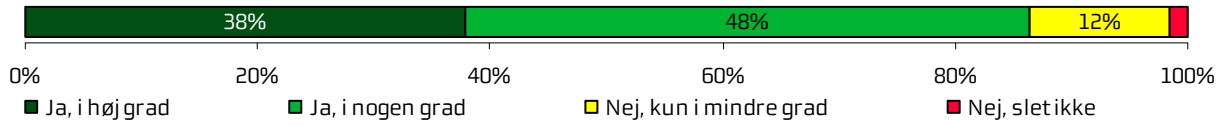
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=44)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	78 %	-	-	94 % *	75 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	78 %	-	-	85 %	72 %	78 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	72 %	-	-	95 % *	86 %	90 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	59 %	-	-	85 % *	62 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=66)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	86 %	-	-	96 % *	86 %	90 %

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		9
Kommunikation og information		1
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		4
Pleje		3
Relationer til personale		2
Ventetid		3

Akutfdelingen**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Akutfdelingen	Samlet indtryk
 1	Blev indlagt akut.	Dårligt
 3	Jeg blev indlagt akut af min læge.	Godt
 5	Ingen ventetid.	Virkelig godt
 8	Blev sendt til Akutfdelingen af min læge.	Dårligt
 10	God oplevelse. Kom hurtigt til.	Godt
 11	Akut indlæggelse via skadestuen.	Virkelig godt
 20	Jeg skulle ikke fra afdelingen til indlæggelsen!	Godt
 22	Blev indlagt på akutfdeling.	Uoplyst
 23	Blev sendt direkte fra egen læge til Akutfdelingen.	Godt
 27	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
 28	Jeg kom jo ind lige fra gaden, fordi jeg faldt og ikke selv kunne komme op igen.	Uoplyst
 30	Var på gangen i sengen. Ventede tre-fire timer.	Virkelig dårligt
 36	Har kun været indlagt akut i to døgn efterfulgt af en del undersøgelser.	Uoplyst
 38	Ikke indkaldt, kom akut.	Uoplyst

Akutfdelingen











Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Akutfdelingen	Modtagelsen
9	Som at være på en banegård.	Dårlig
10	Fuld opmærksomhed ind til man fandt ud af, at det ikke var blindtarmsbetændelse. Derefter fik jeg en oplevelse af at være "glemt". Jeg lå længe i et undersøgelsesrum.	God
11	Husker ikke. Delvis bevidstløs.	Uoplyst
25	Fint, fint.	Virkelig god
26	JA. At man i Akutfdelingen placeres i et rum med fire patienter (to kvinder og to mænd), hvor man opholder sig i alt: To døgn, liggende i det tøj, man var i, da man ankom. Det er også meget generende, at blive undersøgt og udspurgt her.	God
29	Indlagt akut med [] meget voldsomme smerter. Der blev taget hånd om dette forløb med det samme, og fik stor hjælp af personalet, som var helt enestående.	Virkelig god
30	Måtte vente [i mange timer] inden der kom en læge. Samtale i 15 minutter. Der var ca. seks opkald på telefon, det er ikke nemt at samtale så. Det var dårligt.	God
31	Indlagt [sent lørdag aften] med [mavelidelse]. Lægen kunne ikke få det tilbage (jeg ville opereres). Svar: Det er bedst, hvis du kan vente til mandag, da er læge NN her. Kan ikke, ondt. Opereres søndag [middag].	God
38	Ventetid.	God

Akutfdelingen**Hvilke(n) fejl oplevede du?**








ID	Kommentarer - Akutfdelingen	Fejlhåndtering
1	Ingen satte sig ind i, hvordan jeg havde det, og til sidst blev jeg sendt hjem med den besked, at jeg intet fejlede.	Dårligt
4	Forkert medicin.	Dårligt
5	NN's opkast begyndte [om natten] Min kone ringede til afdelingen [om morgenen]. Beskeden er, at lægen vil ringe tilbage så hurtigt som muligt. [Om formiddagen], der er nu blod i opkast, ringer min kone igen. Beskeden er den samme. Opkast efter hvert kvarter. Jeg er nu meget dårlig, og [om eftermiddagen] ringer min kone til afdelingen igen. Den samme besked. [En time efter] ringer en læge tilbage. Jeg blev derefter indlagt. Da jeg blev syg første gang [], gik der to dage før der kom besked fra en læge.	Uoplyst
10	Jeg burde have fået at vide, hvor meget væske man forventede, at jeg drak for at kunne blive hjemsendt.	Virkelig godt
20	Ingen.	Uoplyst
30	Kunne ikke tale med en læge. Kunne ikke blive CT-scannet. Måtte køre hjem efter otte timers venten uden nærmere aftale og kunne så ikke blive scannet dagen efter. De anede ikke, at jeg var indlagt.	Godt
31	Jeg blev hjemsendt mandag middag, og [sent om aftenen] fik jeg kvalme, opkastninger, diarre og forstoppelse, [der varede] en hel uge.	Uoplyst
35	Det var en fejl, at personalet på sygehuset ikke fik telefon på mine nærmeste pårørende!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
39	Maden var dårlig.	Uoplyst

Akutfdelingen**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Akutfdelingen	Samlet indtryk
 7	Mit liv blev reddet.	Virkelig godt
 9	Der var alt for travlt på Akutfdelingen.	Virkelig dårligt
 18	Jeg lå på gangen, blandt håndværkere, i de første [mange] timer.	Godt
 25	Super.	Virkelig godt
 27	Blev ikke overflyttet til anden afdeling. Meget hurtig opstart af behandling efter ankomst.	Virkelig godt
 30	Ventetiden otte timer første dag og så en træt og en meget travl lægesamtale. Talte mere i telefon end med mig! Ingen plads til CT. Ventetid seks timer anden dag på en stol på [en afdeling].	Virkelig dårligt
 32	Vi fik for lidt at spise.	Virkelig godt
 36	Ved undersøgelsen får man så en recept på nogle tabletter. Ikke et ord om, hvor lang medicinen skal indtages. Savner en medicinliste, som er resultatet af de foretagne undersøgelser.	Uoplyst
 38	Jeg blev flyttet fire gange i løbet af et døgn.	Uoplyst
 39	En læge var ikke imødekommende. Havde ikke sit væsen med sig.	Godt

Akutfdelingen

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

	ID	Kommentarer - Akutfdelingen	Samlet indtryk
	2	Jeg kunne da godt have tænkt mig at få det på skrift.	Godt
	15	Kun information på direkte spørgsmål fra mig.	Godt
	21	Diagnosen før indlæggelsen var forkert. Men det vidste jeg ikke, og lægerne på hospitalet var i tvivl. Der skulle laves undersøgelser for at finde ud af, hvad jeg fejlede.	Godt
	22	Dårlig kemi mellem patient og kontaktpersonen (sygeplejerske). Patient var stresset over kontaktpersonens væremåde og handlinger, samt talemåde.	Uoplyst
	25	Fint, fint.	Virkelig godt
	33	Alt for lang ventetid.	Virkelig dårligt
	38	Min hustru bad om journal og information om ny medicin.	Uoplyst

Akutfdelingen








Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Akutfdelingen	Samlet indtryk
1	Fire dage efter udskrivelsen røg jeg akut til hospitalet, hvor de opdagede, at jeg led af [en sjælden sygdom].	Dårligt
8	Lægen sagde intet.	Dårligt
11	Blev henvist til anden afdeling. []	Virkelig godt
12	Ville gerne have haft lidt mere kostinformation.	Godt
13	Har været alkoholiker i [mange år], så jeg ved alt om de fysiske og psykiske konsekvenser.	Virkelig godt
14	Jeg blev sendt hjem for tidligt. Min kone var dengang indlagt på [et andet sygehus] med []. Så er det svært at få insulin op igen, men det kom langsomt.	Godt
21	Det var positivt, at den forfærdelige diagnose var afvist. Men der var to forskellige nye sager, som skulle undersøges. Og det var negativt, for da jeg blev udskrevet, så var jeg meget bekymret, men jeg skulle alligevel hjem og vente på at få disse undersøgelser.	Godt
24	Udskrevet [om aftenen] til en tom lejlighed blandt gamle mennesker. Selvom min datter (taget fra [Sjælland] til sit sommerhus) udtrykkeligt skulle orienteres. Da hun ringer den næste morgen, var jeg hjemme. En UEMPATISK læge kom (jeg nåede ikke at spørge om noget) og sagde "vi kan ikke gøre mere for dig". Nej, men man kunne vente til næste dag!!	Virkelig dårligt
25	Super.	Virkelig godt
26	Nu har jeg efter to indlæggelser [sommeren] skulle genindlægges, fordi man blev sendt hjem uden at være klar. Det kan da ikke være besparende i stedet for at beholde patienterne en ekstra dag. Det vil jo kræve alt ved en indlæggelse fire gange i stedet for to.	Uoplyst
30	Er i tvivl om, der er bestilt scanning af []. Der er gået meget lang tid.	Virkelig dårligt

Akutfdelingen

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

ID	Kommentarer - Akutfdelingen	Samlet indtryk
2	TV på stuen. Andre toiletlåse. [Fysiske rammer]	Godt
6	Jeg var taget til skadestuen, lægevagt, fordi jeg havde ondt. Blev indlagt på akutfdeling til undersøgelse og scanning. Ventetiden forekom lang, men det var jo på en weekend. [Ventetid]	Godt
7	Var flinke til at se til mig og spurgte, om der var noget, jeg kunne tænke mig, bl.a. kolde drikke. [Pleje]	Virkelig godt
8	Alt for meget ventetid. Ventede mange, mange timer på en undersøgelse, der allerede var foretaget af egen læge. Var sendt på sygehuset for at blive scannet i maven. Der gik [mere end et] døgn, inden jeg var hjemme igen. [Ventetid]	Dårligt
9	Ikke have så travlt, vise omsorg, ikke ligge på gangen. Have én person og kun én, man kan henvende sig til. Ikke vente flere timer på lægen. [Kontaktperson, Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig dårligt
11	Ingen irritation, når jeg gik rundt på afdelingen om natten.	Virkelig godt
12	For lidt rengøring. Særligt gulvet. [Fysiske rammer]	Godt
15	Dårligt: Blev smittet med diarre under min indlæggelse. Blev syg dagen efter udskrivelse. Dårligt: Angående køkken (køleskab, kaffeautomat m.m.). ALLE, både patienter og pårørende havde deres gang i køkkenet. Ingen krav om håndsprit m.m. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
16	Lige pludselig skulle jeg hjem uden varsel. [På] anden dagen uden varsel []. Jeg bor alene. Ingen at komme hjem til om aftenen. Jeg skulle have haft at vide tiden før, men jeg var vel færdig med undersøgelsen. [Det var] det eneste, jeg var ked af, men det gik godt. [] Hvis der var travlt og ingen pladser, er jeg alligevel godt tilfreds. Jeg havde [det] godt der. Hende ved siden af skulle også hjem, så alt var godt nok []. [Kvalitet i behandling]	Godt
17	Manglende badefaciliteter. [Fysiske rammer]	Godt
19	Søde, gode. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
22	Hvis der var noget på gulvet, kunne det være der i flere dage. Natbord blev kun tørret uden om diverse glas, som også kunne stå der fra dag til dag. [Fysiske rammer]	Uoplyst
24	Jeg synes, at alle gjorde deres pligt og var virkelig søde mod mig. Synd med den kedelige udskrivning til utryghed? [] Jeg ville gerne informeres mere, før jeg kom hjem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
25	Alt gik fint.	Virkelig godt
26	I modtagelsen er toiletforholdene ikke særligt gode. [Fysiske rammer]	Uoplyst
27	Meget opmærksomhed fra personalet. God service, og meget god omsorg fra personalet. [Relationer til personale]	Virkelig godt

-
- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 30 | Alle virkede meget søde, men meget travle.
[Pleje] | Virkelig dårligt |
|  | 34 | Jeg kunne have ønsket, at der var en brusekabine til dem, der selv kan gå i bad. Det virker meget koldt at stå under en bruser i de store baderum.
[Fysiske rammer] | Godt |
|  | 35 | Indlagt på akutafdeling fire og en halv dag, så jeg manglede at kunne se TV. En kold og bar stue.
[Fysiske rammer] | Godt |
|  | 36 | Sørg for, at patienterne får en ordentlig information om deres medicin.
[Kommunikation og information] | Uoplyst |
|  | 37 | Man kan ikke sidde og vente i et køkken, hvor personalet kommer og går for at hente mad. | Godt |
|  | 38 | Fik en portion blod. Kunne godt have brugt to. Jeg har haft det dårligt siden udskrivelsen. Svimmel, utilpas. Havde blødt MEGET inden indlæggelsen. Spiser jern. Tidligere har jeg fået to portioner blod og har haft det bedre efter udskrivelsen. | Uoplyst |
|  | 39 | Der var ikke et toilet. Fik en pottestol. Ja, de kunne gøre det at lave en håndvask med prop i og lave toilet.
[Fysiske rammer] | Godt |

