

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Sengeafsnit Q11 - RRA**

**Akut afdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**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](mailto: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
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 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:	321
Besvarelser fra afsnittets patienter:	164
Afsnittets svarprocent:	51%

### **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).



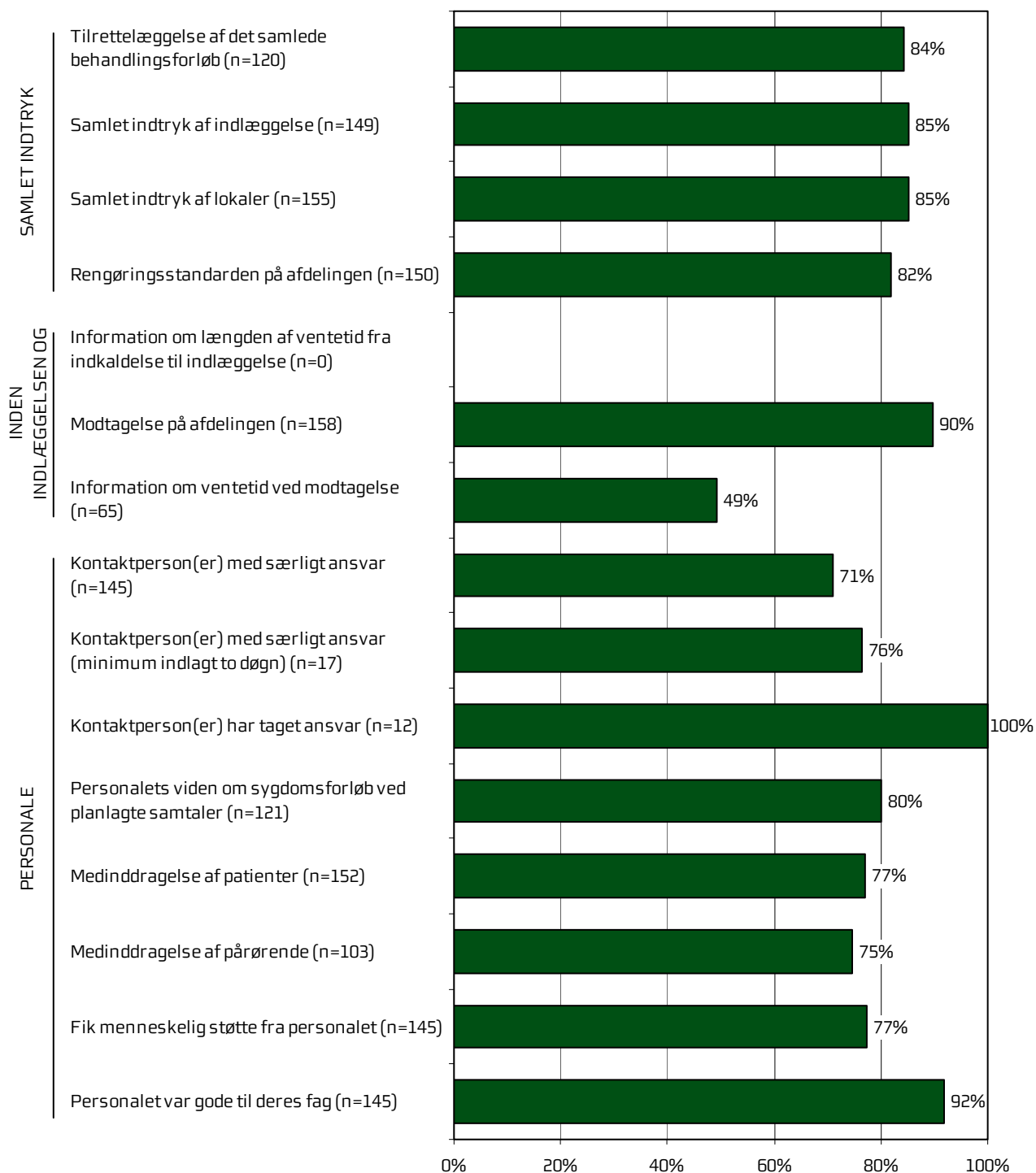


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

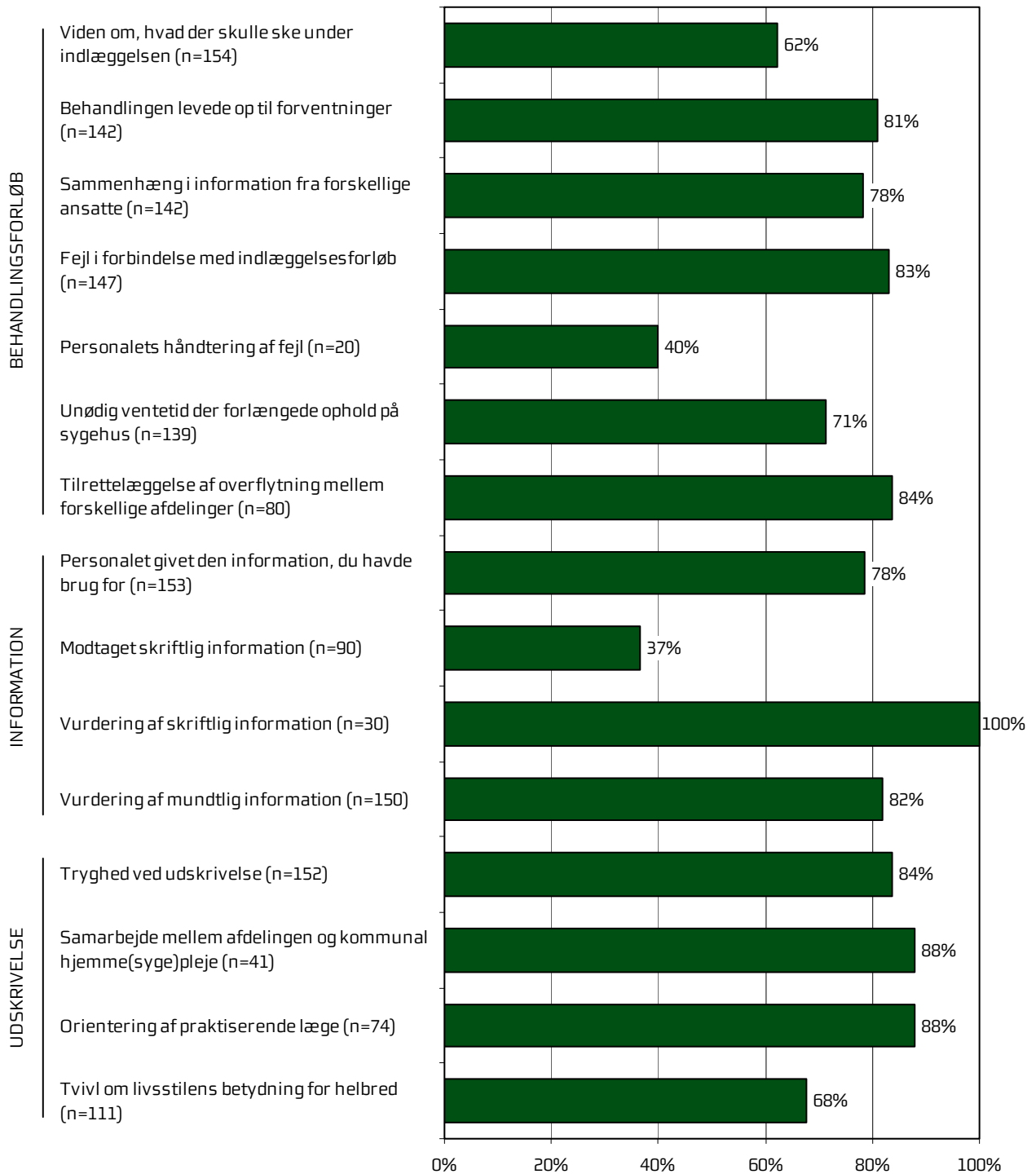
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 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: Sengeafsnit Q11 - RRA

2010-tallet er for: Akut modtageafdeling

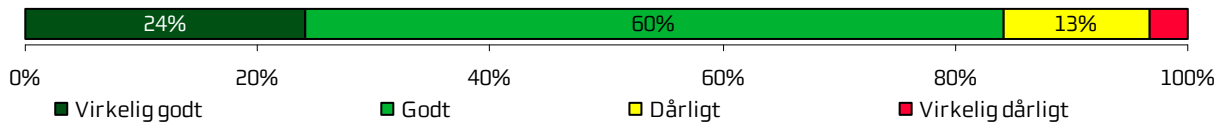
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

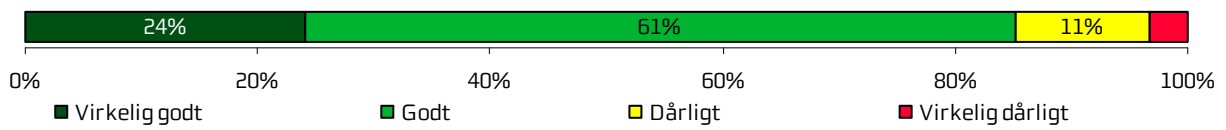
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

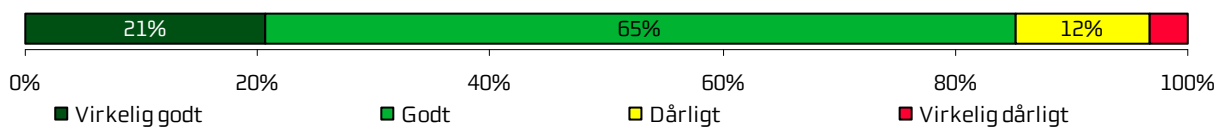
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=120)



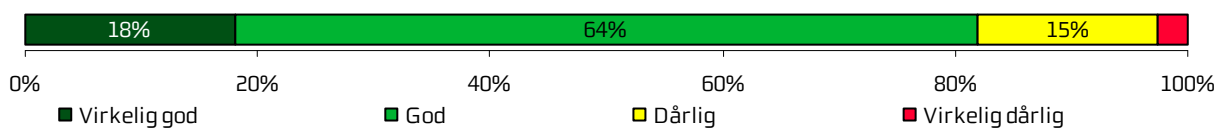
Samlet indtryk af indlæggelse (n=149)



Samlet indtryk af lokaler (n=155)



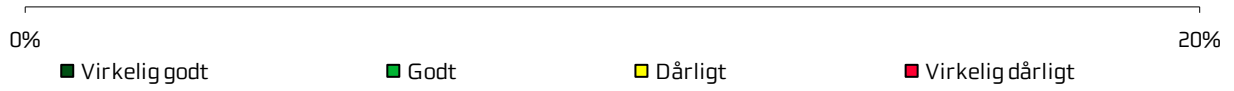
Rengøringsstandard på afdelingen (n=150)



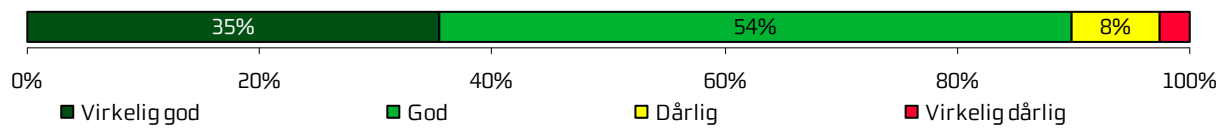
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	84 %	91 %	93 % *	97 % *	83 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	85 %	93 % *	93 % *	96 % *	85 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	85 %	90 %	89 %	96 % *	86 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	82 %	91 % *	-	98 % *	83 %	89 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

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



Modtagelse på afdelingen (n=158)



Information om ventetid ved modtagelse (n=65)

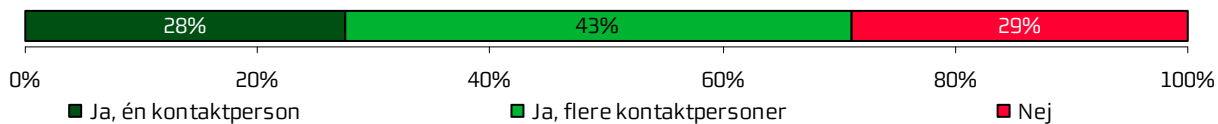




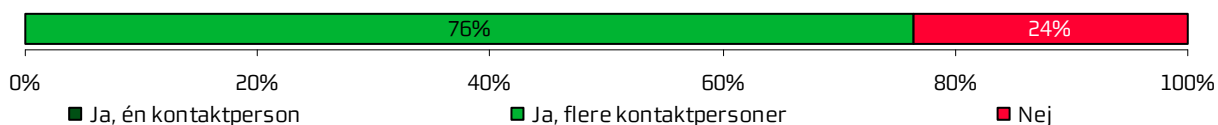
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	-	-	98 %	89 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	90 %	98 % *	96 % *	97 % *	92 %	94 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	49 %	67 %	59 %	77 % *	54 %	64 %

## Personale

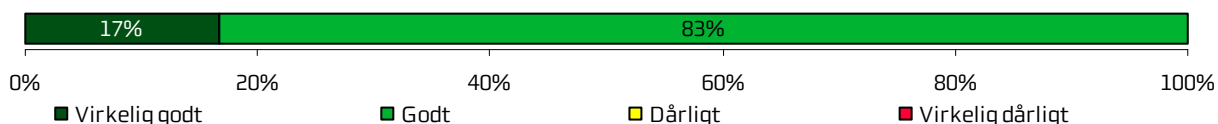
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=145)



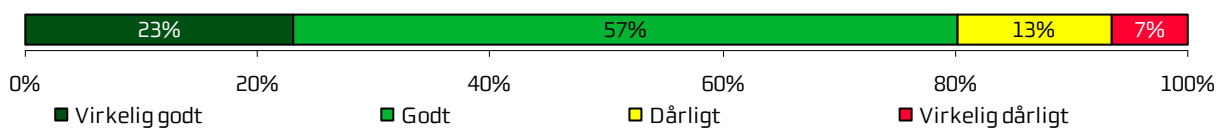
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=17)



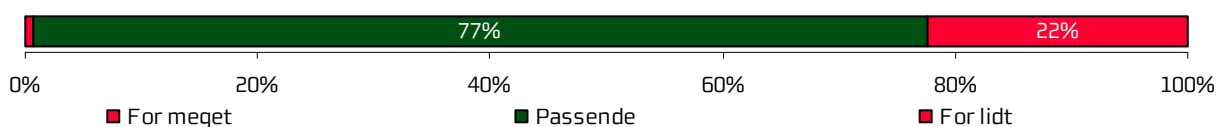
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=12)



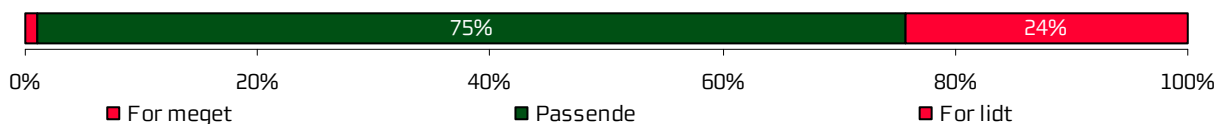
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=121)



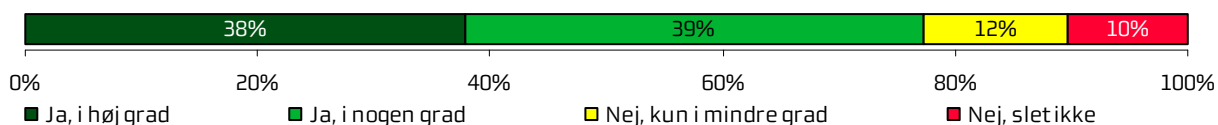
Medinddragelse af patienter (n=152)



Medinddragelse af pårørende (n=103)



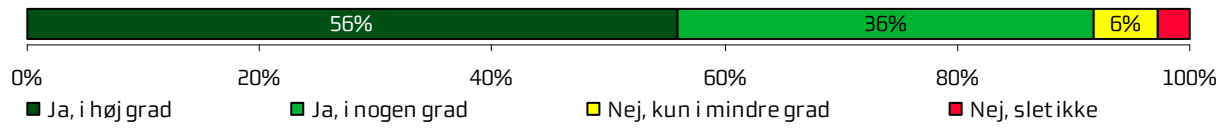
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=145)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	71 %	69 %	74 %	88 % *	64 %	71 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	76 %	67 %	83 %	81 %	60 %	69 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	80 %	90 %	92 % *	90 % *	77 %	85 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	77 %	89 % *	80 %	92 % *	81 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	75 %	85 %	87 % *	93 % *	64 %	77 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	77 %	88 % *	90 % *	94 % *	79 %	87 %

### *Personale (fortsat)*

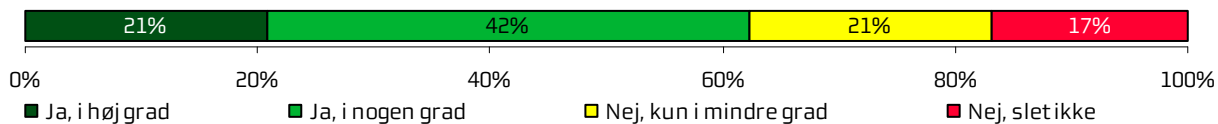
Personalet var gode til deres fag (n=145)



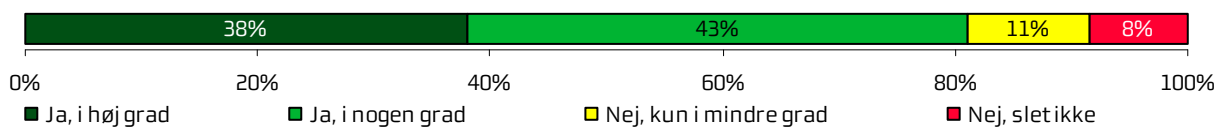
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92 %	95 %	96 %	98 % *	93 %	95 %

## Behandlingsforløb

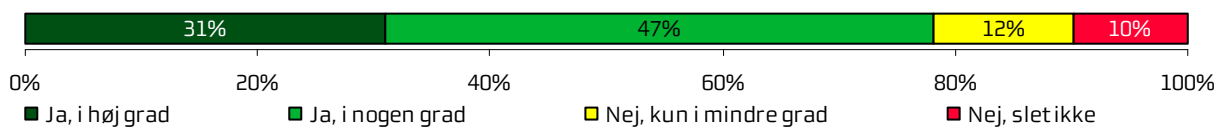
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=154)



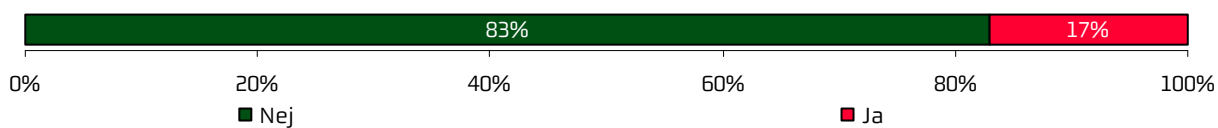
Behandlingen levede op til forventninger (n=142)



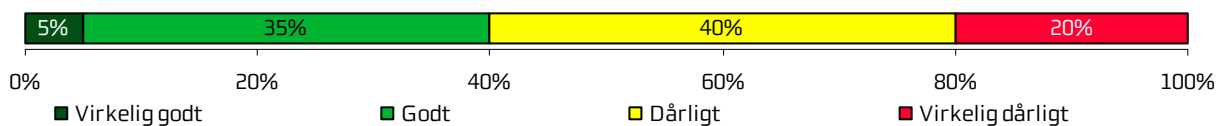
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=142)



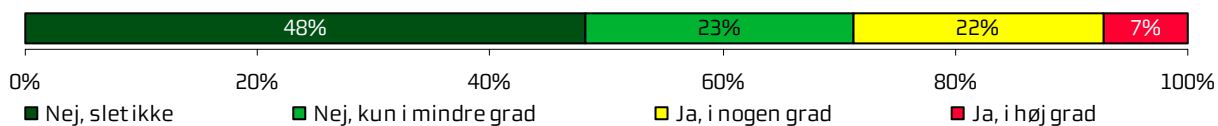
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=147)



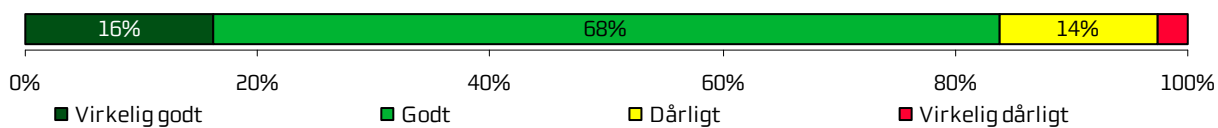
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=139)



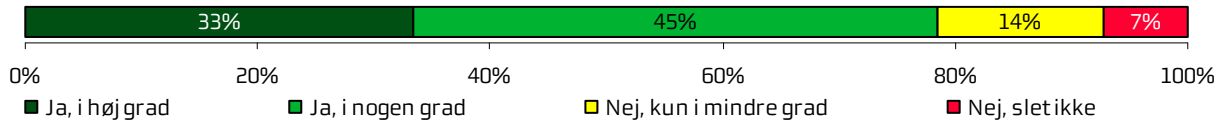
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=80)



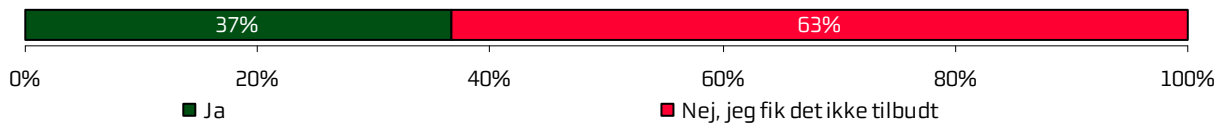
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	62 %	64 %	74 % *	90 % *	64 %	81 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	81 %	85 %	90 % *	94 % *	80 %	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	78 %	84 %	87 % *	89 % *	75 %	82 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83 %	94 % *	92 % *	89 %	74 %	83 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	40 %	25 %	60 %	67 %	29 %	54 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	71 %	82 % *	84 % *	93 % *	62 %	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	84 %	90 %	98 % *	95 % *	89 %	93 %

## Information

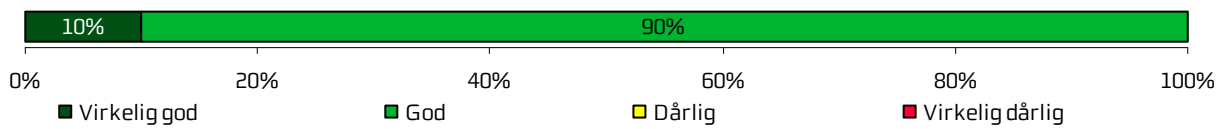
Personalet givet den information, du havde brug for (n=153)



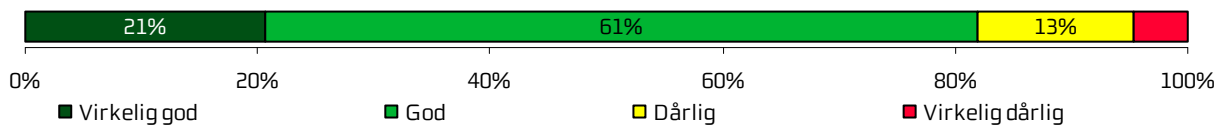
Modtaget skriftlig information (n=90)



Vurdering af skriftlig information (n=30)



Vurdering af mundtlig information (n=150)

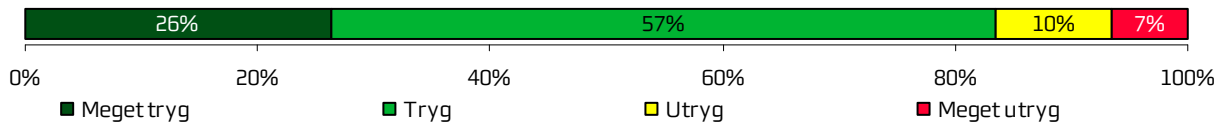




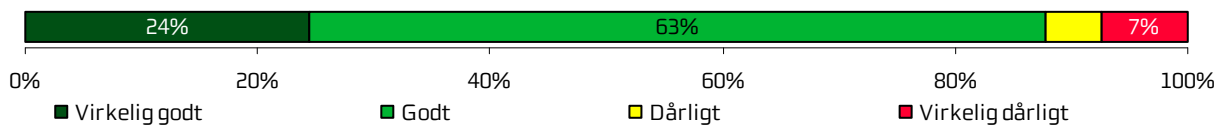
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	78 %	83 %	-	93 % *	78 %	85 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	37 %	30 %	36 %	82 % *	40 %	62 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	94 %	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	82 %	89 %	92 % *	97 % *	84 %	91 %

## Udskrivelse

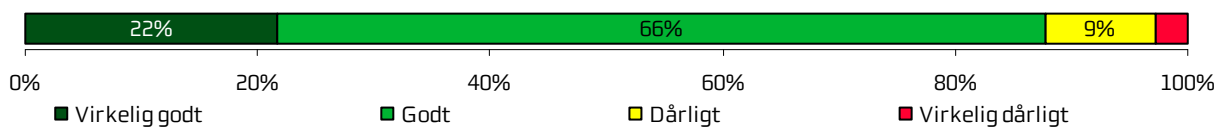
Tryghed ved udskrivelse (n=152)



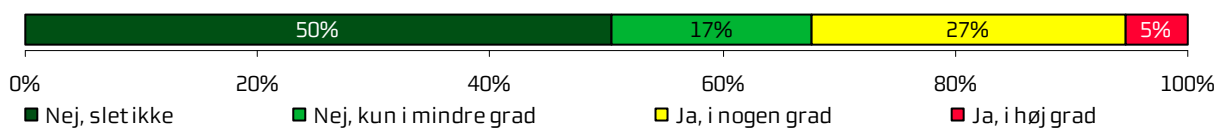
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=41)



Orientering af praktiserende læge (n=74)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=111)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	84 %	87 %	87 %	93 % *	78 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	78 %	87 %	93 %	88 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88 %	81 %	90 %	92 %	85 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68 %	69 %	69 %	73 %	56 %	68 % *



## 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		7
Kommunikation og information		1
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		9
Pleje		8
Relationer til personale		11
Ventetid		1

## Sengeafsnit Q11 - RRA

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
2	Fuck.	Virkelig dårligt
8	Jeg blev indlagt akut!	Godt
9	Jeg kom ind ambulantly.	Godt
13	Vagtlæge indlagde mig.	Godt
14	Da jeg kom ind, modtog jeg en god behandling af lægen, som stillede spørgsmål og virkede seriøs.	Dårligt
17	Indlagt akut.	Uoplyst
18	Det var akutindlæggelse pga. smerter i bryst og ansigt.	Uoplyst
20	Jeg er dybt taknemmelig over, at man straks skaffede mig en seng, så jeg kunne ligge ned, og jeg kom foran 30 andre ventende patienter :-)	Godt
24	Akut atrieflimmer og indlagt samme dag.	Virkelig godt
30	Indlagt akut.	Dårligt
33	Ventede i modtagelsen fra [først på eftermiddagen] til [omkring midnat].	Dårligt
34	Jeg blev indlagt akut via vagtlæge.	Virkelig godt
39	Blev indlagt direkte fra lægen.	Godt
40	Jeg blev overflyttet fra anden afdeling på grund af hjerteanfald.	Virkelig dårligt
48	Indlagt akut.	Godt
51	Blev indlagt akut.	Godt
55	Min søn kørte mig til skadestuen, hvor vi blev glemt i fire timer [om aftenen]. Og jeg havde [høj] feber.	Virkelig godt
58	Ringede 112. Snakkede med sygeplejerske. Blev omstillet til vagtlægen []. Blev omstillet igen. Læge NN kom to timer senere. Blev indlagt derefter.	Godt
59	Lang ventetid. Travlhed.	Godt
62	Kom med ambulance en [ ] nat/morgen!	Uoplyst
66	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
67	Blev indlagt akut!	Uoplyst

## Sengeafsnit Q11 - RRA

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Modtagelsen
1	Det var nogle søde sygeplejersker, der tog blodtryk m.m. ved indlæggelsen.	God
2	FUCK.	Virkelig dårlig
3	Lægen var meget kompetent og omsorgsfuld.	God
13	Alle var søde og venlige. Lige fra Falck-folkene til personalet på akutafdelingen.	Virkelig god
17	På akutafdelingen bliver man godt modtaget, og der bliver hele tiden fortalt, hvad de gør, og personalet er søde.	Uoplyst
29	Jeg blev modtaget af uvenlig, kvindelig læge.	Dårlig
33	[Midt] om natten oplever man ikke så meget, andet end at der lå en mand på stuen.	Dårlig
36	Jeg havde ligget hjemme i [mange] timer om natten med smerter i hele maven. Det var nok blindtarmen. Nej det var det ikke. Så mavesår. Det var ikke til at sige. Jeg sagde, at jeg har mange gallesten. Nå, så var det nok dem.	God
40	Blev lagt i seng uden informationer af nogen art og måtte så vente i [omkring et halvt døgn] uden at få noget at vide. Da der så kom en læge, var hun velforberedt.	Virkelig dårlig
41	En del ventetid ved indlæggelsen.	God
48	Opfattede den næppe. Havde smerter. Hørehæmmet.	Virkelig god
54	Hurtig og kompetent.	Virkelig god
56	Jeg blev lagt på gangen.	Dårlig
58	MEN der var ventetid. De havde tre indlæggelser på næsten samme tid.	God
65	Nej.	God

## Sengeafsnit Q11 - RRA

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Fejlhåndtering
4	Personalet tog aldrig telefonen, når man telefonisk henvendte sig! Løftede [ ] en gang blot røret for at lægge det på igen.	Dårligt
10	Lægerne havde lige så mange meninger, som der var læger.	Uoplyst
15	Uvidenhed om jeg skulle være fastende eller ej.	Godt
17	Når han så kommer over på anden afdeling, synes jeg, det er meget svært at få noget at vide. Det er svært at få nogen i tale, som ved noget. Det er ikke en afdeling, der er god, når man er meget syg, og ikke selv kan tale.	Uoplyst
20	1. Først fik jeg at vide, at jeg skulle under fuld narkose, og da jeg så kom ned, ville man egentlig slet ikke give mig nogen som helst bedøvelse, men jeg insisterede og fik så noget beroligende!  2. Personalet sagde konstant noget forskelligt.  3. Det værste, jeg oplevede, var under al kritik, en af mine medpatienter, der fik at vide, at hun havde [kræft], UDEN at nogen var hos hende. Det var ikke i orden.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
23	Indberettet som utilsigtet hændelse.	Virkelig dårligt
26	Fejl med medicinmængden. Fik for lidt.	Virkelig godt
27	Blev sendt hjem om aftenen meget dårlig.	Dårligt
29	Da jeg besvimele uden nogen advarsel, havde jeg forventet, at mit hoved var blevet scannet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
32	Vandrivende medicin ordineres [ ]. Blev tilbudt som tabellet. JEG kunne påtale det, og fik derfor medicin på rette måde.	Uoplyst
33	Jeg har diabetes, derfor blev jeg indlagt. Ingen mellemmåltider eller service. Det var en frygtelig oplevelse, som jeg aldrig vil glemme.	Uoplyst
36	Var der kun i to dage.	Uoplyst
38	Der skulle [flere] sygeplejersker og en læge til, for at tage en blodprøve. Og så endte det med, at man tilkaldte en [ny] sygeplejerske, der kunne tage den ved første forsøg.	Uoplyst
41	Læge på [ ] afdeling kom ind og sagde, at jeg godt kunne tage hjem. Jeg lå og ventede på smertestillende, men det fik jeg ikke. Jeg havde ondt og skulle have det ifølge min journal, men han sagde, at det var lige meget. Så måtte jeg tage hjem uden. Det var en træls oplevelse. Lægen lyttede ikke til mig eller sygeplejersken.	Godt
42	Ingen.	Uoplyst
44	Årsagen til mit hjerteflimmer blev fejltolket og blev ikke grundigt undersøgt. [Flere] måneder før blev mit hjerte undersøgt, og denne undersøgelse blev åbenbart ikke nærmere studeret. Ultralydsscannet på andet sygehus i [foråret] 2012.	Uoplyst
45	Der blev rodet rundt med min medicin, både med tidspunkter og dosering. Jeg fik det dårligt af det. Der gik flere dage efter hjemsendelse, før medicinen kom i balance igen. Dette er en fejl. Det var oplevelsen på ét hospital, jeg kommenterede.	Virkelig dårligt
46	Ingen.	Uoplyst
47	Medicinbehandling. [De] hørte ikke, hvad man sagde.	Dårligt
50	Fra jeg kom ind [om morgenen], kom jeg først ned [tidlig aften]. Det er for lang tid.	Dårligt



- |   |   |         |
|---|---|---------|
| ✎ | 53 Fejl i medicinering. Ikke noget væsentlig.   | Godt    |
| ✎ | 60 Dog fik jeg en meget voldsom [bivirkning] af den [medicin], jeg fik på hospitalet. En neurolog, som jeg tidligere har konsulteret, siger, at jeg skal undlade at bruge [medicinen], da jeg vil få anfald af [bivirkningen] hver gang, jeg bruger præparatet. | Uoplyst |
| ✎ | 63 Manglende kommunikation mellem de to læger, der skulle foretage indgrebet. Fra undersøgelse til indgreb, to forskellige læger. Havde svært ved at kommunikere med lægen [], men indgrebet ok.  | Godt    |
| ✎ | 68 Blev ikke hentet af [andet personale] til en planlagt scanning, som så blev udsat, fordi jeg kom for sent.   | Godt    |

## Sengeafsnit Q11 - RRA

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?












ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
2	Fuck.	Virkelig dårligt
3	Jeg var indlagt i weekenden, hvilket gav kapacitetsproblemer med personalet.	Godt
4	Man blev ikke informeret om noget. Fik blot at vide "har så travlt"!	Dårligt
10	For mange læger, som intet gjorde.	Uoplyst
19	Jeg var i kontakt med en dygtig læge, som var tydelig, faglig dygtig og behagelig. Afsluttet med samtale med læge NN inden jeg tog hjem.	Godt
20	Søde, søde NN i modtagelsen sagde, at jeg skulle til en afdeling, hvor en anden NN, som var så sød, ville modtage mig. Da jeg så kom derop var der slet ikke plads, så jeg så aldrig den anden NN :-( Man beklagede meget på den afdeling, jeg så kom på!	Godt
29	Jeg fik testet hjertet men ikke hovedet.	Godt
32	HYGIEJNEBRIST: Lægen) Tager handsker på, giver hånd og sætter sig på ALLE sengene.  Patienten) Går BARFODET på WC, til MADVOGNEN og sin seng med de andres bakterier. STOP det.  Venflon) Lægges oftest i HØJRE hånd. Hvorfor? Vi bruger også denne hånd til at spise og efter toiletet besøg.	Godt
35	Lang ventetid på anden afdeling indtil indlæggelse på afdelingen.	Dårligt
36	Blev kun flyttet en gang.	Virkelig dårligt
40	Det var en meget ubehagelig oplevelse. Der var INGEN omsorg og en væmmelig, ubehagelig tone fra flere af personalet.	Virkelig dårligt
41	Lægen på den ene afdeling havde ikke styr på, hvad der var aftalt på den anden afdeling.	Godt
48	Behandlingsforløb forvirrende. For mange læger, sygeplejersker, m.m. (Weekend).	Godt
54	Følte, der var tid og overskud, selvom der blev løbet stærkt.	Virkelig godt
56	Jeg ventede på en læge hele forløbet.	Godt
62	Maden var ok, men til tider var det som om, der var en mængdemæssig rationering.	Uoplyst
67	Der var alt for stort fokus på objektive observationer samt medicin, mad, personlig pleje m.m. For lidt fokus på mennesket bag!	Uoplyst

## Sengeafsnit Q11 - RRA

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
2	Fuck.	Virkelig dårligt
4	Den modtagende læge var menneskelig og omhyggelig. Informerede godt. Fejlene opstod først på afdelingen. Lægen tilså først seks timer efter indlæggelse!! Kun meget flink og omhyggelig, efter vi havde PRESSET på efter et besøg!	Dårligt
9	Ja, jeg var i CT-scanner, dagen efter ambulat indlæggelse! Kort efter kommer der en læge, og ude på gangen, lige der, hvor alle går, og hvor andre patienter henter kolde drikkevarer i køleskabet, fortæller lægen, at hun havde en dårlig meddelelse til mig (inden jeg havde sat mig ned). "Du har kræft []" (kort og godt). Det var barskt. Man kunne have sagt "du har en forandring []". Det var meget hårdt. Resultatet var det samme, men alligevel!!!	Godt
14	Information. Ingen information overhovedet. Jeg fik ikke at vide, hvad resultaterne sagde, hvor lang tid de forventede, at jeg skulle være der, eller noget som helst. Noget utryk situation.	Dårligt
20	Min diagnose blev ændret fire gange.	Godt
22	Akut indlagt.	Godt
25	Havde ikke fået information om, at jeg efterfølgende skulle have [] stød i hjertet. Tværtimod fik jeg besked om, at læge NN skulle afslutte behandlingen.	Godt
36	Først have noget at spise. Nej, det fik jeg ikke alligevel. Fik så et glas vand. Gik med det igen, måtte ikke få. Det gik en dag med. Blev bare sendt hjem [om aftenen].	Virkelig dårligt
41	Personalet på 7. afdeling var OK, men ikke på 6. afdeling.	Godt
44	Fik at vide, at jeg skulle tage [medicin], til værdien [havde nået et bestemt niveau]. Kontrol ved egen læge, som ville kontakte andet sygehus for [behandling]. Det gik der [flere måneder] med inden indkaldelse.	Dårligt
47	Der blev ikke sagt [noget]. Spurgte man om noget, fik man ingenting.	Dårligt
58	Under stuegang med lægen, blev han afbrudt tre-fire gange på grund af at telefonen ringede.	Godt

**Sengeafsnit Q11 - RRA****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Lægen var god til at forklare, hvilken behandling jeg havde behov for efterfølgende.	Godt
 6	Frustreret. Blev indlagt akut med mavesmerter, blev sendt hjem med mavesmerter på smertestillende medicin.	Uoplyst
 18	Der var en kort, god samtale med en læge. Det var et forløb, jeg havde prøvet før ved akut indlæggelse.	Uoplyst
 36	Fik ingen papir på jeg var udskrevet. Alt var stille om aftenen, kunne ikke finde en sygeplejerske og spørge om noget. En halv time efter kom en og spurgte, om det var mig, der skulle hjem. Vidste ikke hvor jeg boede. [Der var] heller ingen, han kunne spørge om noget, var meget forbavset. Aldrig havde han været udsat for noget lignende.	Virkelig dårligt
 40	Jeg blev bare udskrevet. Blev henvist til behandling på andet sygehus, men pga. ventetid fik jeg et hjerteanfald mere og blev akut indlagt på det andet sygehus, hvor jeg fik en meget god behandling.	Virkelig dårligt
 51	Er stadig ikke rask, men går til genoptræning.	Godt
 56	Jeg blev udskrevet alt for tidligt. Man burde undersøge, hvordan man kan komme hjem og ikke bare sende dem ud af døren (taxi eller noget familie, som henter).	Godt
 57	Jeg er [pårørende] og havde dialog med afdelingen. Læge var der en del af tiden. Tusind tak.	Godt
 62	Nej.	Uoplyst
 65	Jeg følte ikke, at der var styr på min medicinering, da jeg blev sendt hjem og i de efterfølgende dage.	Godt
 66	Været i tvivl om, hvorvidt der var noget mad, jeg ikke tålte at spise.	Virkelig godt

## Sengeafsnit Q11 - RRA

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
3	Personalet var overraskende imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
4	Tage bedre imod deres patienter og pårørende. [Der var] ingen, som man kunne henvende sig til! Ingen information, ingen kontaktperson. Men vi er nok for godt vendt med et andet sygehus. Der ville det aldrig være forekommet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
5	Jeg synes, det var godt, min mor måtte sove hos mig, selvom jeg er [teenager]. [Pleje]	Virkelig godt
7	Når man har [min sygdom], har man ikke lige god madlyst, men personalet havde altid sat noget til side, og de serverede altid, når jeg bad om noget spiseligt. For øvrigt er køkkenet et fremragende storkøkken. [Pleje]	Virkelig godt
10	Personalet ok. Lægerne: mange uden at gøre noget.	Uoplyst
11	Det er svært at se forskel på personalet. De har alle hvide kitler på.	Godt
12	Lægen foreslog hjemsendelse [sent om aftenen]. Det nægtede jeg. [Jeg er gammel].	Godt
13	Personalet var bare til UG. Godt humør og smilende. [Relationer til personale]	Godt
14	Der var en medpatient, der havde et sår på foden, der blødte, og derfor kom der blod på gulvet. Det var der ikke nogen, der tørrede op. Så vi andre skulle vade i det, når vi skulle på toilet. Virkelig ulækkert. [Fysiske rammer]	Dårligt
16	Min kone var utilfreds med, at hun skulle sulte hele dagen og så til aften blev sendt hjem, og kunne møde på ny dagen efter. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
17	Min ven har været på en anden afdeling to gange, og det er stadig svært at få noget at vide. Måske vores kemi ikke passer sammen.	Uoplyst
18	Denne indlæggelse var en bedre/god oplevelse, idet jeg gangen før fik fornemmelsen af at være til ulemage. En meget fornærmet nattevagt og en ansat, som sendte mig hjem. Dog fik en tid til. [Relationer til personale]	Uoplyst
20	Jeg kommer mig aldrig over den væmmelige oplevelse, det var, at min medpatient fik [stillet en alvorlig diagnose]. Hun var lidt alene. Vi havde ellers alle hørt, at hendes [pårørende] skulle komme [senere].	Godt
21	Særligt god. Andre afdelinger kunne lære meget af afdelingen, blandt andet læge NN []. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
27	Har ikke haft en samtale, inden jeg kom hjem.	Uoplyst
28	Rengøring ikke optimal på stue og badeværelse. For lidt personale til patienterne. For meget uro på afdelingen. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
31	Personalet var flinke og rare [].	Godt
33	Jeg lå i mit eget tøj i [nogle dage] uden bad og skiftetøj, så det var UNDER AL KRITIK. [Jeg lå] sammen med en [ældre] dame, som fik en dårlig behandling. Personalet render, patient ren-	Dårligt

	der, og det kan ikke være rimeligt, da de bliver sure og trætte. Lav det om!	
✎ 34	Afdelingen gjorde, hvad de kunne for mig. Jeg har fået en fin behandling. Dog virker det som om, at man er underbemandet på afdelingen. De har travlt og løber stærkt. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
✎ 35	Sygehuset var ikke i stand til at begynde den indopererede veneport pga. manglende udstyr og kompetencer blandt personalet. Dette var den tredje indlæggelse indenfor [få] måneder, hvor dette problem har været aktuelt. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 36	Der lå meget tøj i et vindue. Jeg er [ældre] og laver selv min mad, men har aldrig været udsat for noget lignende. Jeg har været på flere sygehuse, opereret to gange [] og [været i akut behandling] på et andet sygehus. [Fysiske rammer]	Virkelig dårligt
✎ 37	Måtte stadig sove i lænestol efter hjemsendelse (det kneb stadig med at få vejret). Min oplevelse var, at det var bare ærgerligt.	Dårligt
✎ 40	At personalet skulle være venlige, at forløbet blev planlagt, at jeg fik en kontaktperson, at jeg blev introduceret til afdelingens rutiner, og at jeg kunne få en oplevelse af, at nogen tog vare på mig. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
✎ 43	Føler at personalet havde et dårligt samarbejde og hakkede på hinanden. [Relationer til personale]	Dårligt
✎ 47	Få et smil på læberne. [Relationer til personale]	Dårligt
✎ 49	Min seng var dårlig/ringe. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 51	Vi fik utrolig lækker mad til alle tre måltider. [Pleje]	Godt
✎ 52	Der var nogle meget dårlige madrasser. Det virker som at ligge på plastik. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 53	Sjældent at man bliver indlagt og deler stue med det andet køn, men det gik fint.	Godt
✎ 55	Alle plejere er ualmindeligt søde og altid meget venlige. MEN som uddannede plejere burde de være bedre til at sætte nåle i hænderne til drop. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 56	Alt for meget uro på en firemandsstue. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 58	De var alle venlige, rare og behjælpelige. [Relationer til personale]	Godt
✎ 61	Nye stole med blødere sæde og højere ryg til stuerne ønsker jeg meget. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 62	Det er lidt svært, da afdelingen er en "gennemgangsafdeling", hvor patienterne forsvinder meget hurtigt, i mit tilfælde inden for maksimalt [et par] dage, og hvor det så er svært at få et personligt forhold til både patienter og personalet. Man kan få det indtryk, at man kun er et "personnummer", "kvæg". Uden at det dog skal misforstås, men alligevel. [Relationer til personale]	Uoplyst
✎ 63	Venlige sygeplejersker. God mad. Kan ikke forstå dem, der brokker sig. Alt i alt god pleje. [Pleje]	Godt
✎ 64	Jeg kom til hjerteafdelingen i ambulance []. Alle ansatte virkede interesserede i mit tilfælde og gjorde, hvad de kunne for at forbedre mit ophold. Jeg følte, at jeg fik en virkelig professionel behandling af alle. Blev udskrevet [kort tid efter]. Tak til alle. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Uoplyst

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 66 Det var nogle fantastisk dejlige og dygtige sygeplejersker, der var der. De havde altid tid til et smil og var med på en joke :-)<br>[Relationer til personale]                      | Virkelig godt |
| ✎ | 67 Man fik mad, medicin og målt blodtryk. Det vil sige et minimum af pleje. Hvor er omsorgen? Personalet var usynligt. Virkede ikke interesserede!<br>[Pleje, Relationer til personale] | Uoplyst       |
| ✎ | 68 Maden var elendig, men det kan afdelingen jo ikke gøre ved!<br>[Pleje]   | Godt          |

