

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Indlæggelse Akutafdelingen

Akutafdelingen

Hospitalsenheden Horsens

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|--|-----|
| | |
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 244 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 100 |
| Afsnittets svarprocent: | 41% |

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

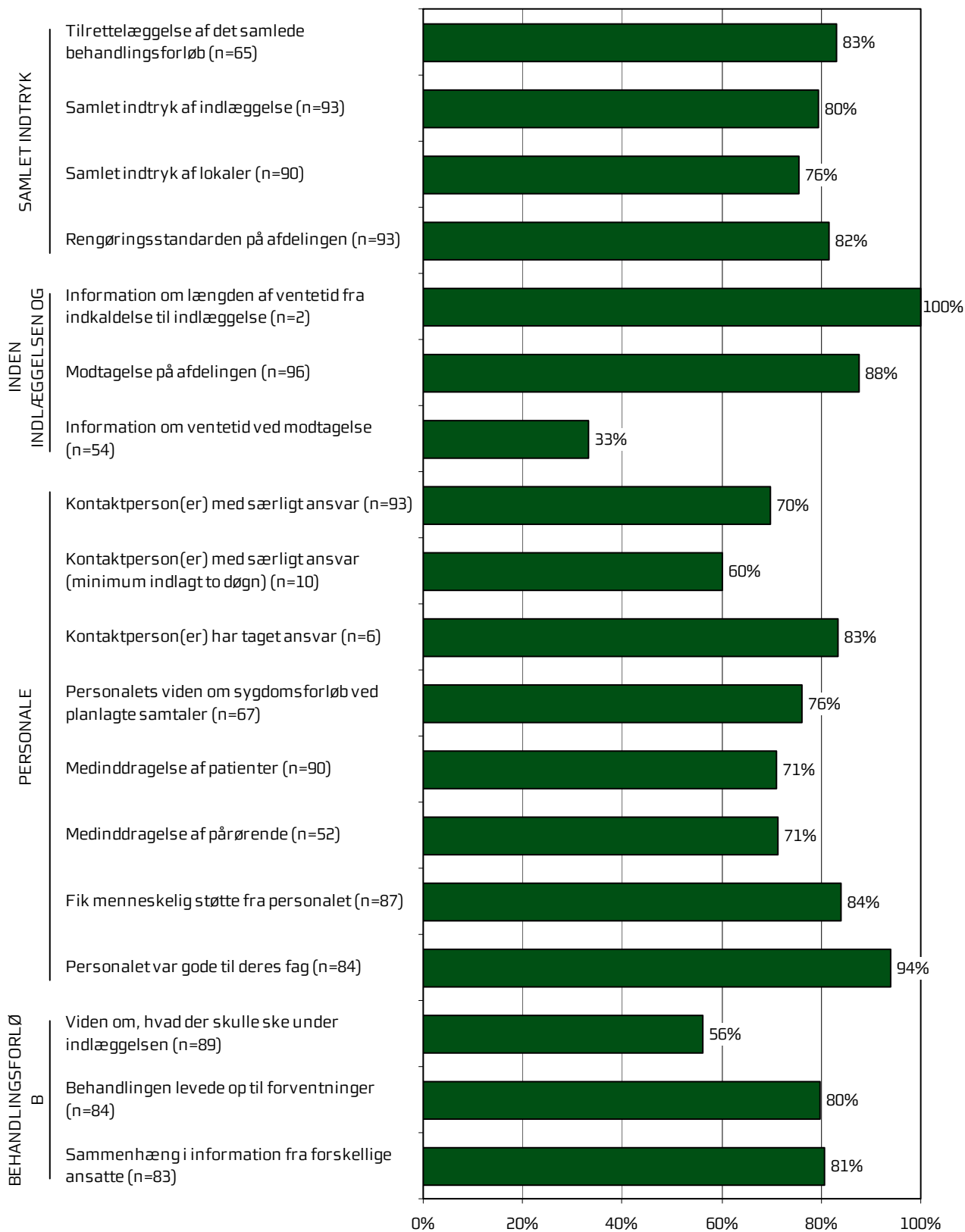
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

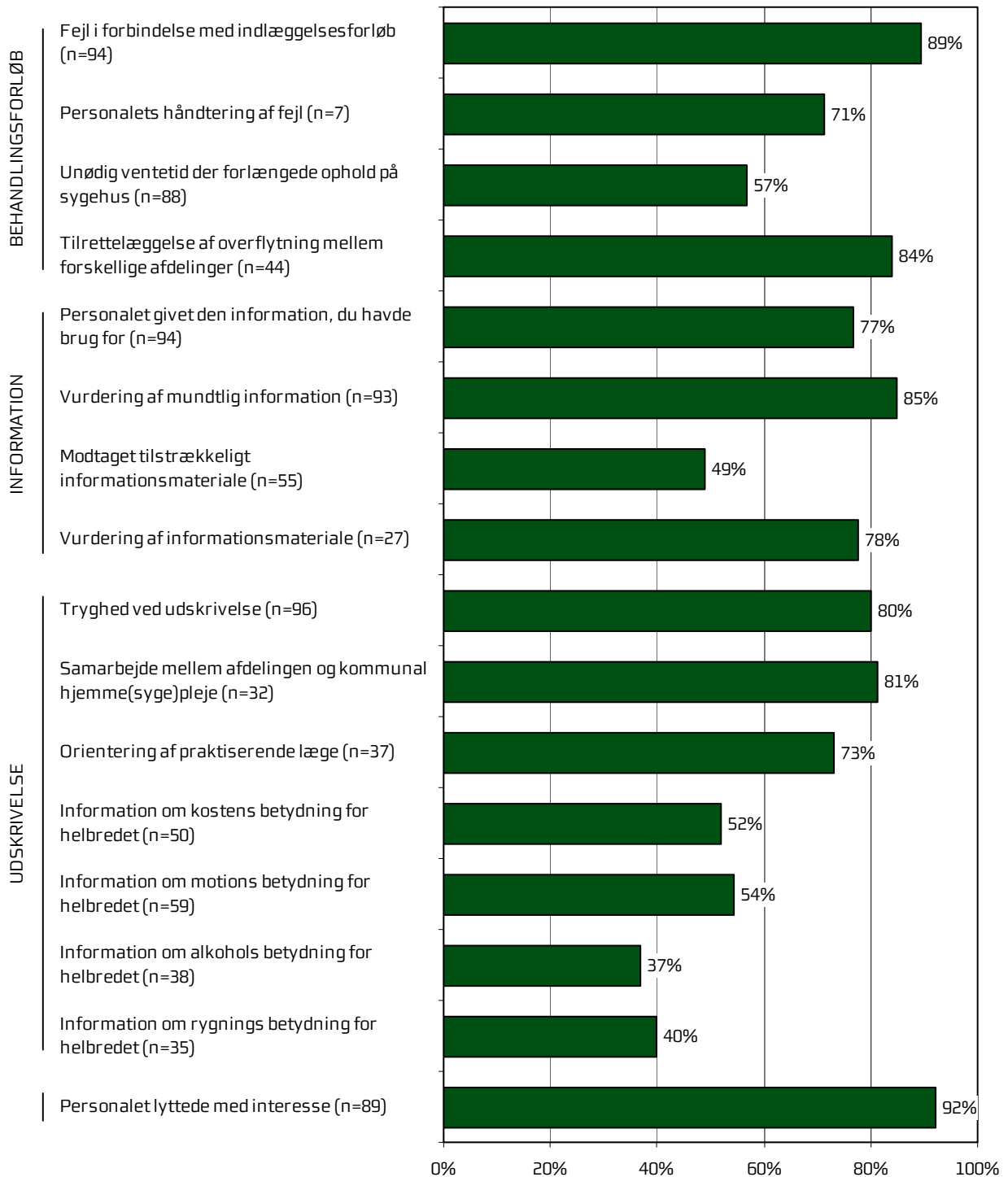
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Akutafdelingen

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

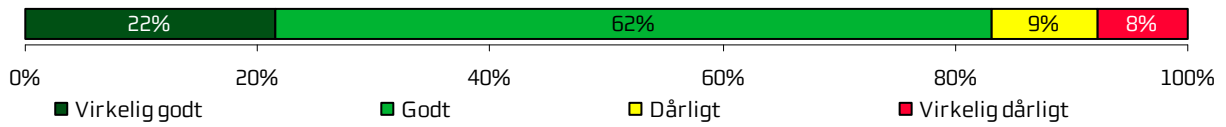
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

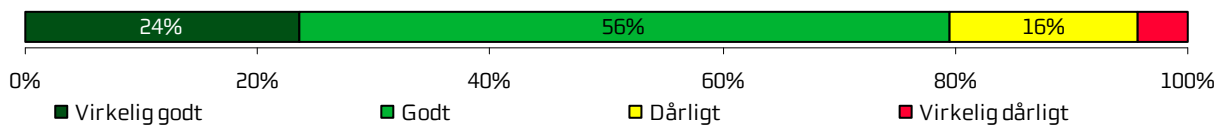
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

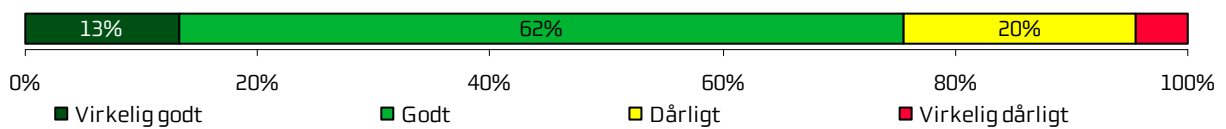
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=65)



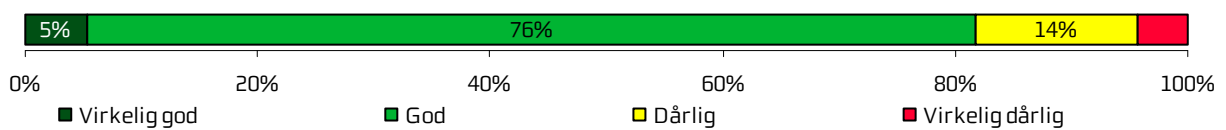
Samlet indtryk af indlæggelse (n=93)



Samlet indtryk af lokaler (n=90)



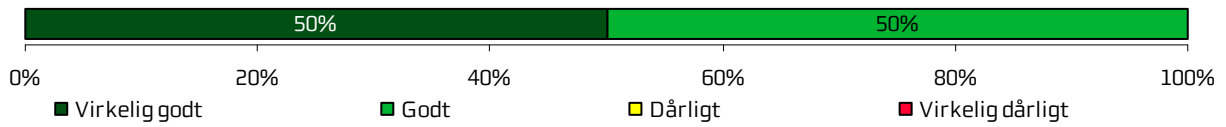
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=93)



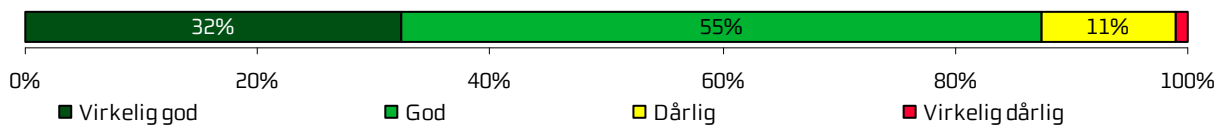
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 83 % | 78 % | - | 97 % * | 89 % | 93 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | 80 % | 80 % | - | 99 % * | 89 % | 93 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | 76 % | 78 % | - | 93 % * | 64 % * | 82 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | 82 % | 76 % | - | 98 % * | 77 % | 86 % |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

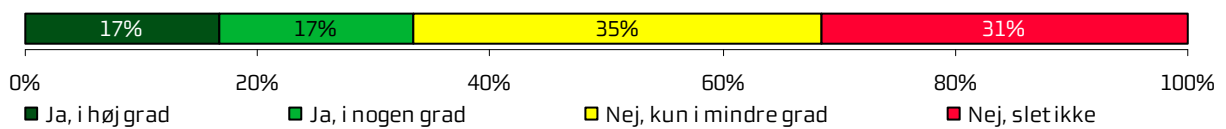
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=2)



Modtagelse på afdelingen (n=96)



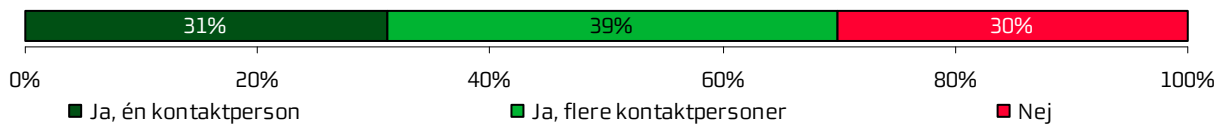
Information om ventetid ved modtagelse (n=54)



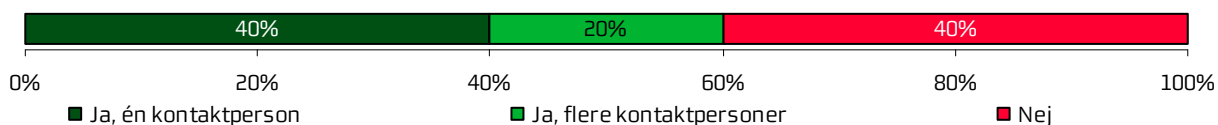
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 100 % | - | - | 99 % | 93 % * | 96 % * |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 88 % | 93 % | - | 98 % * | 91 % | 96 % |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 33 % | 44 % | - | 80 % * | 49 % | 66 % * |

Personale

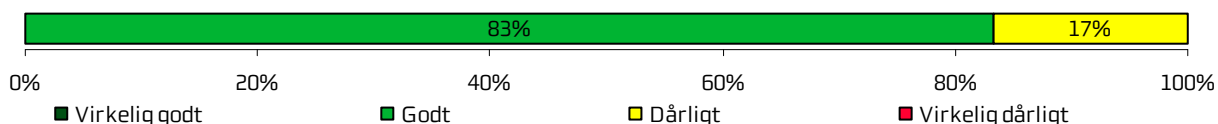
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=93)



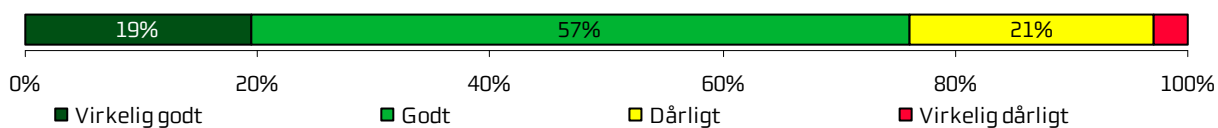
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=10)



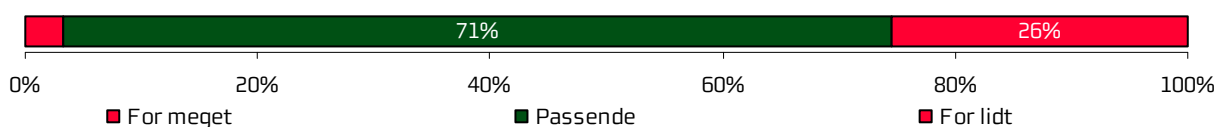
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=6)



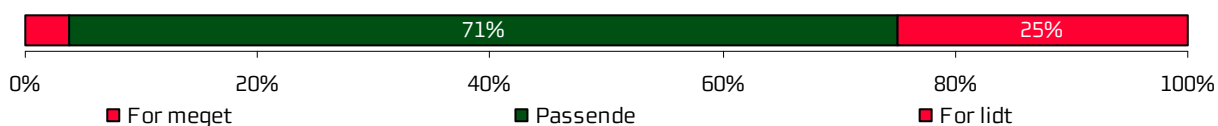
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=67)



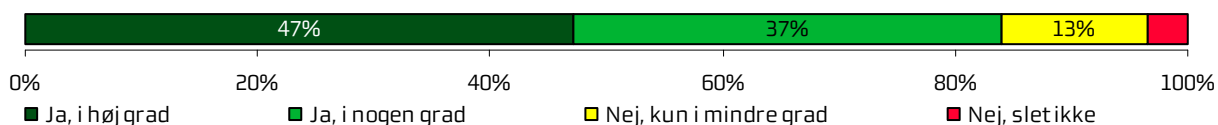
Medinddragelse af patienter (n=90)



Medinddragelse af pårørende (n=52)



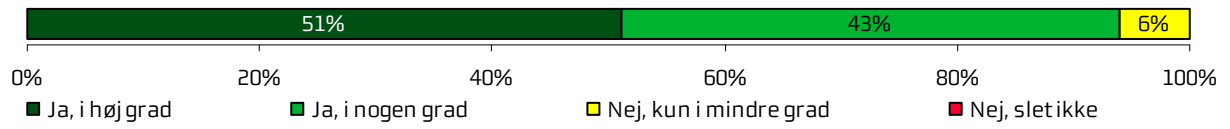
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=87)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | 70 % | 76 % | - | 90 % * | 75 % | 82 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | 60 % | 60 % | - | 89 % | 68 % | 77 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 83 % | 67 % | - | 100 % | 92 % | 96 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 76 % | 78 % | - | 97 % * | 83 % | 91 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 71 % | 77 % | - | 93 % * | 78 % | 86 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 71 % | 70 % | - | 86 % * | 68 % | 80 % |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 84 % | 81 % | - | 98 % * | 80 % | 91 % |

Personale (fortsat)

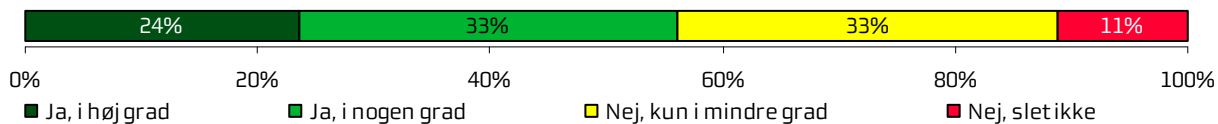
Personalet var gode til deres fag (n=84)



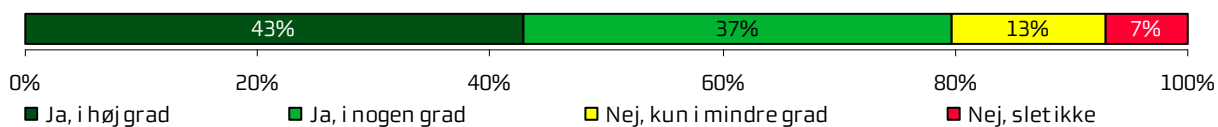
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 94 % | 95 % | - | 100 % * | 94 % | 97 % |

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=89)



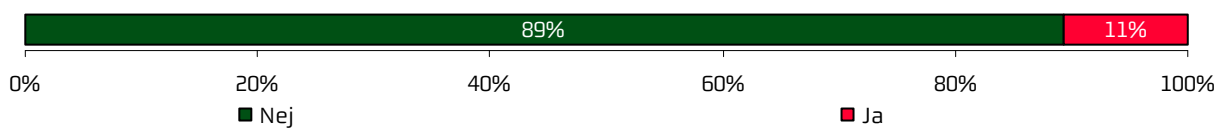
Behandlingen levede op til forventninger (n=84)



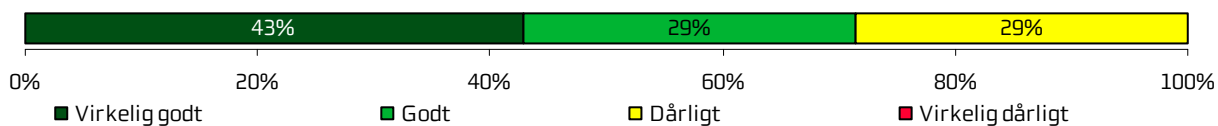
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=83)



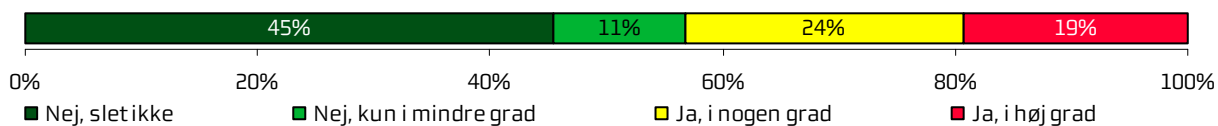
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=94)



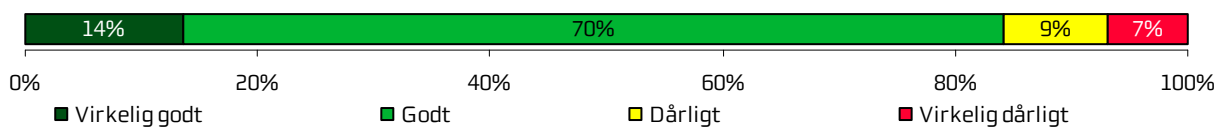
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=88)



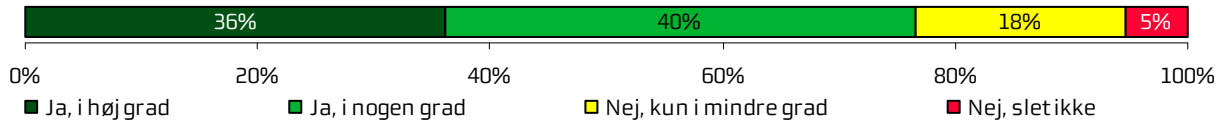
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=44)



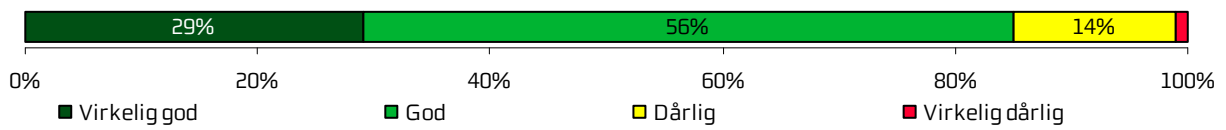
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|--------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 56 % | 67 % | - | 90 % * | 75 % * | 86 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 80 % | 78 % | - | 94 % * | 90 % * | 92 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 81 % | 76 % | - | 97 % * | 78 % | 89 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 89 % | 88 % | - | 94 % | 82 % | 88 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 71 % | 33 % | - | 57 % | 45 % | 49 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 57 % | 77 % * | - | 94 % * | 78 % * | 84 % * |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 84 % | 83 % | - | 98 % * | 78 % | 91 % |

Information

Personalet givet den information, du havde brug for (n=94)



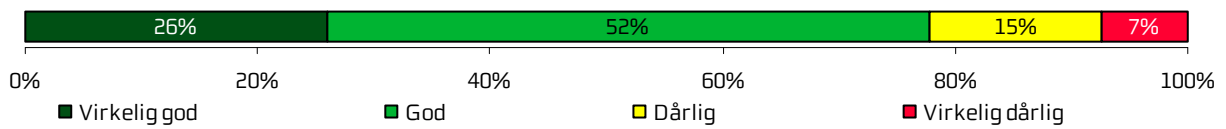
Vurdering af mundtlig information (n=93)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=55)



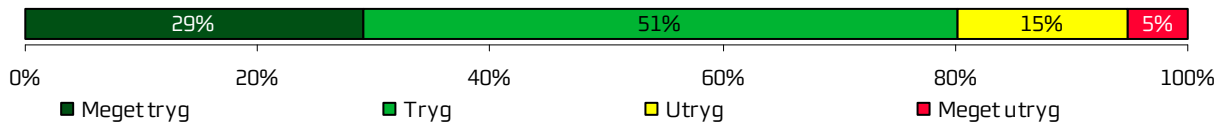
Vurdering af informationsmateriale (n=27)



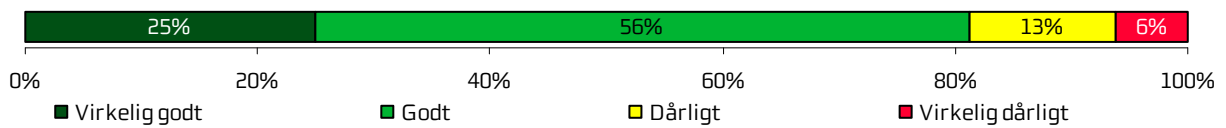
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | 77 % | 81 % | - | 94 % * | 82 % | 89 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | 85 % | 83 % | - | 99 % * | 88 % | 93 % |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 49 % | - | - | 91 % * | 59 % | 78 % |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | 78 % | - | - | 97 % * | 81 % | 92 % |

Udskrivelse

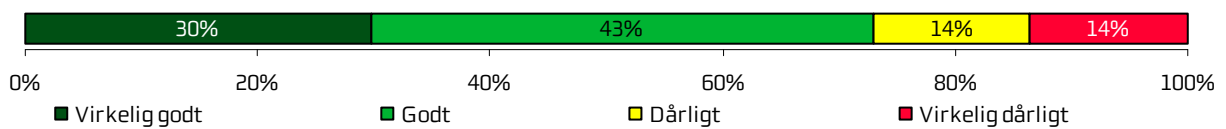
Tryghed ved udskrivelse (n=96)



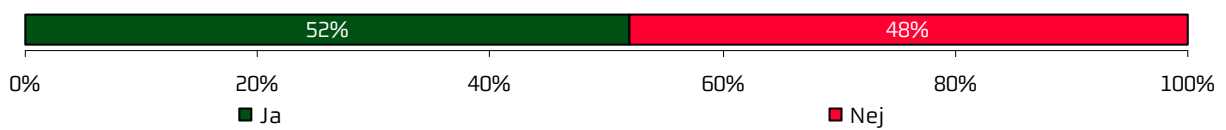
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



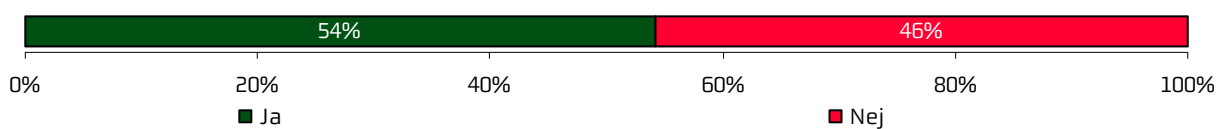
Orientering af praktiserende læge (n=37)



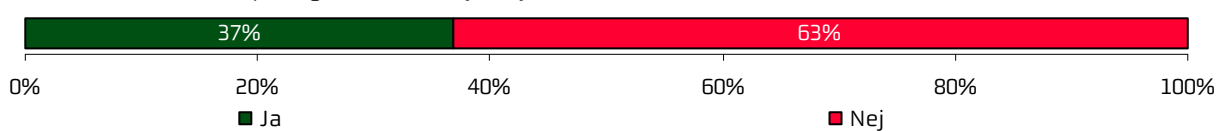
Information om kostens betydning for helbredet (n=50)



Information om motions betydning for helbredet (n=59)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=38)



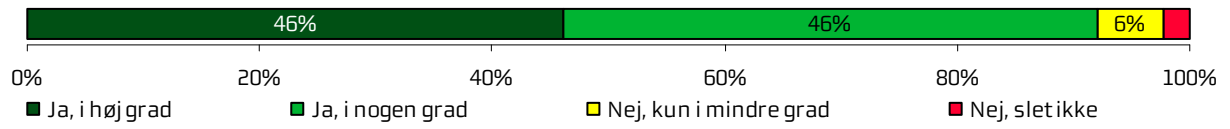
Information om rygningens betydning for helbredet (n=35)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 80 % | 78 % | - | 92 % * | 84 % | 88 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 81 % | 78 % | - | 91 % | 70 % | 83 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 73 % | 72 % | - | 96 % * | 84 % | 89 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | 52 % | - | - | 95 % * | 62 % | 75 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | 54 % | - | - | 97 % * | 66 % | 81 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | 37 % | - | - | 82 % * | 51 % | 67 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | 40 % | - | - | 93 % * | 61 % * | 76 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=89)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 92 % | 86 % | - | 97 % | 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.

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 | 11 |
| Kommunikation og information | 5 |
| Kontaktperson | 0 |
| Kvalitet i behandling | 7 |
| Pleje | 8 |
| Relationer til personale | 10 |
| Ventetid | 4 |


Indlæggelse Akutafdelingen

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

| ID | Kommentarer - Indlæggelse Akutafdelingen | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 2 | Ville gerne have haft muligheden for at kunne vælge, om jeg skulle indlægges på sygehuset i Horsens eller et andet sygehus. | Dårligt |
| 8 | Jeg har ikke været udsat for ventetid. De har altid taget sig af mig, når jeg kom. | Virkelig godt |
| 9 | Blev ikke orienteret, da det var akut. | Dårligt |
| 10 | Nej. Jeg blev indlagt gennem modtagelsen/skadestuen. | Godt |
| 11 | Jeg lå i 15 minutter på gangen, inden jeg fik en stue at ligge på. Jeg kom med ambulance [] til Horsens, så de vidste jo godt, at jeg kom. Det gjorde mig ikke noget at ligge der kort, men jeg havde gerne været foruden de 15 minutter. | Godt |
| 12 | Jeg synes, det er for dårlig, at jeg blev sendt til andet sygehus af vagtlægen, når det første der skete, da jeg snakkede med en læge på det andet sygehus var, at jeg skulle køre til Horsens, da det var der, jeg hørte til. Det SKAL der være styr på, når man er akut syg. | Godt |
| 17 | [] Jeg blev indlagt af vagtlægen direkte på akutafdelingen. | Godt |
| 18 | Der var alt for lang ventetid. | Godt |
| 19 | Omsorgsfuldt, kompetent og venligt personale. | Virkelig godt |
| 26 | Da jeg blev akut indlagt på grund af dehydrering og kun var der halvanden dag, kan jeg ikke svare på spørgsmålene. | Uoplyst |
| 27 | Kom akut. Blev akut indlagt. Sad to timer i venteværelse uden information. Derefter får jeg en seng, og bliver bedt om at være fastende. Jeg er fastende fra [formiddag til sen aften] på stærk penicillin. CT bliver ikke til noget pga. travlhed. Scannes dagen efter ved middagstid. | Dårligt |
| 30 | Jeg blev indlagt akut. | Godt |
| 33 | Var til røntgenundersøgelse og anden undersøgelse på hospitalet. Blev indlagt et døgn for færdiggørelse. | Godt |
| 34 | Ja, jeg var hos lægen og blev henvist. Men det var ikke klart for mig, at der var tale om en egentlig indlæggelse. Dét blev jeg noget overrasket over, troede "bare", jeg lige skulle undersøges nærmere. | Godt |
| 40 | Jeg blev indlagt akut fra egen læge. | Godt |
| 46 | Blev indlagt akut. | Virkelig godt |
| 47 | Akut. Dårlige toiletforhold. | Uoplyst |
| 49 | Havde scannet benene for eventuelle blodpropper. Indlagt [tidlig morgen] hjemsendt [sen aften], det er en lang dag for et [ældre menneske], der er sengeliggende. Med dårlig plejning. | Dårligt |
| 50 | Min læge henviste til akut indlæggelse. | Virkelig dårligt |
| 51 | Jeg nåede aldrig at komme op på en afdeling. Var på akutafdeling [et døgn], [hvorefter] jeg blev udskrevet. Hverken radio og tv. Nåede ikke at få [noget] med hjemme fra. Det var hårdt. | Uoplyst |
| 52 | Idet jeg blev indlagt akut [], var der ingen indkaldelse. Jeg oplevede dog ventetid til CT-skanning. Virkeligt dårligt. Jeg ventede [hele dagen] på at blive skannet samt få smertestillende. | Dårligt |
| 54 | Jeg blev ikke indkaldt, men sendt på afdelingen af min egen læge, hvor jeg var til en konsultation. | Dårligt |

 60 Jeg blev akut indlagt.

Dårligt

 61 For lang tids ventetid til at komme ned at ligge, når man har fire diskusprolapper!

Virkelig dårligt

Indlæggelse Akutafdelingen

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - Indlæggelse Akutafdelingen | Modtagelsen |
|----|---|-----------------|
| 3 | Ja, den er god. | Virkelig god |
| 7 | Kom ind med respons. | God |
| 16 | Personalet virkede meget surt. | Dårlig |
| 19 | Hurtig beslutning. | Virkelig god |
| 24 | Jeg var blevet glemt i systemet og måtte vente i mere end en time. | Dårlig |
| 27 | For lidt information. Jeg oplevede, at jeg blev glemt i vagtskiftet mellem eftermiddagsholdet og aftenholdet. | Dårlig |
| 28 | Ventede for længe i akutafdelingen og havde intet kaldeapparat. | God |
| 29 | Personalet var meget søde og imødekommende. | Virkelig god |
| 34 | Jeg blev venligt modtaget, men jeg følte mig ikke tilstrækkeligt oplyst om det videre forløb. | God |
| 37 | Personalet var meget venligt, og de første undersøgelser blev hurtigt klaret. | Virkelig god |
| 38 | Ventede ca. en halv time. | God |
| 45 | Jeg var så dårligt, at jeg ikke var klar over, hvor jeg var. | Uoplyst |
| 50 | Enormt rodet og ustruktureret. Andre patienter blev undersøgt i en lænestol i hjørnet af stuen, mens jeg lå ved siden af i selve sengen. Stuen lugtede ubehageligt, men personalet sagde, at sådan lugter der altid på grund af alle de underlige kropsvæsker osv., der kommer herind hele tiden. | Dårlig |
| 51 | Akut. Det gik stærkt, der kom mange og spurgte om alt muligt. Fik intet at vide, synes jeg. | Dårlig |
| 60 | Jeg ventede ca. 45 minutter efter Falck havde afleveret mig på stuen, inden der kom en sygeplejerske og bød mig velkommen. | Virkelig dårlig |

Indlæggelse Akutafdelingen

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Indlæggelse Akutafdelingen | Fejlhåndtering |
|----|--|--------------------------------------|
| 13 | Oftede fik jeg ikke at vide, hvad prøverne viste og lægen glemte at komme tilbage og fortælle mig, at jeg skulle blive og sove. | Godt |
| 15 | Mange forskellige læger. Hver gang jeg mødte en ny læge, var der et nyt bud om, hvordan jeg skulle behandles. Meget rodet! | Uoplyst |
| 17 | Personalet har travlt, så de glemmer at komme med f.eks. smertestillende medicin. Ikke fordi, de ikke vil. De bliver utroligt kedede af det, når man kalder på dem igen. | Virkelig godt |
| 21 | I mine udskrivelsespapirer stod der, at jeg ville blive kaldt ind til en ny CT-scanning. Dette skete ikke, og min hjemmevejleder måtte rykke flere gange. | Uoplyst |
| 27 | Oplevede, at jeg blev glemt i de første 10-12 timer og ventede fastende og unødigt på en CT-scanning, som ikke blev til noget, med stærk penicillin i maven. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 31 | Jeg fik at vide, at man ikke vurderede min sygdom så akut, at man ville vække nogen for at scanne mig. Jeg fik oplyst, at det ville ske i løbet af et par timer. Der gik SEKS TIMER! Måske man alligevel skulle have vækket nogen. Eller overveje, om lange vagter er en god løsning, hvis lægerne er for trætte til at arbejde. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 37 | En henvisning blev ikke sendt videre, før jeg rykkede for det små tre uger senere. | Virkelig godt |
| 44 | Ingen specielle fejl. | Uoplyst |
| 50 | Jeg blev testet for blod i urinen. Sygeplejerske A sagde, at prøven var negativ, men senere kom sygeplejerske B og sagde, at den var kraftigt positiv (3 plusser). Sygeplejerske B bad mig lave en ny prøve, der skulle dyrkes og tjekkes, og så ville jeg få at vide, om det var noget slemt sagde hun. Men jeg har aldrig fået noget svar på den. Den er muligvis blevet væk, for heller ikke egen læge kan finde noget svar eller noget notat om den. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 51 | Mine piller. Fik ikke noget at spise, skulle bare vente. De sagde, at det var min skyld, skulle have sagt noget. | Dårligt |
| 55 | Dårlig tarmundersøgelse. | Virkelig godt |
| 61 | Ingen hjælp mig af tøjet. Jeg fik ikke noget at spise eller smertestillende i et døgn. Min seng var pludselig væk efter toiletbesøg! | Dårligt |

Indlæggelse Akutafdelingen

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Indlæggelse Akutafdelingen | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 6 | Jeg blev akut indlagt med noget [], men der blev ikke fundet årsagen til dette. | Dårligt |
| 7 | Var kun inde til operation i seks timer. | Godt |
| 9 | Nej. | Dårligt |
| 13 | Sygeplejerskerne var rigtig gode til at informere og tage hånd om mig, når jeg ikke vidste, hvad der skete. | Dårligt |
| 14 | Vedrørende personalet og sammenhæng i information, så var jeg indlagt dels i [en ferie], hvor der var mange vikarer. Og dels var jeg indlagt to gange på forskellige afdelinger bl.a. på akutafdeling, som klart var den mest forvirrende. På P4-vest var der mere struktur og mere sammenhæng og ro i forløbet. | Virkelig godt |
| 19 | Kompetent forløb af beundringsværdig proces. | Virkelig godt |
| 20 | STOR utilfredshed med ophold på firemands sengestue med blandet køn. Blev ikke informeret overhovedet. | Godt |
| 27 | Blev umotiveret flyttet på en sengeafdeling sent på aftenen, og blev først langt senere informeret om, at CT-scanningen ikke blev til noget før næste dag. | Dårligt |
| 29 | Jeg føler, at jeg fik en meget fin behandling. | Virkelig godt |
| 31 | Der gik yderligere seks timer fra, jeg blev scannet, til en læge havde tid til at give mig svar på scanningen. Forklaringen jeg fik var, at hun havde kigget efter resultatet hele formiddagen, hvilket synes besynderligt, eftersom jeg først blev scannet [over middag]. Herefter havde hun ikke haft tid. | Virkelig dårligt |
| 32 | Vagtskiftet var ikke okay. Den første læge, jeg havde, var helt fantastisk, da vi snakkede om tingene, og jeg var med i forløbet. Den anden snakkede ikke godt nok med mig. Hun tog bare beslutninger uden at inddrage mig eller pårørende, og hun havde overhovedet ikke sat sig ind i, hvorfor jeg var indlagt. Alle andre ansatte end hende den sidste læge var helt fantastiske. | Virkelig dårligt |
| 34 | Jeg ventede rigtig meget, men fik også oplyst jævnlige, at jeg jo ikke var så syg som mange andre. Det har jeg fuld forståelse for. | Godt |
| 37 | Hospitalet lå ikke inde med den medicin, som jeg skulle have. Den måtte jeg efterfølgende få mine pårørende til at købe. En scanning, som skulle foretages, kunne jeg først komme til dagen efter min udskrivelse. Jeg bor i det alleryderste af hospitalets område og var liggende patient. Min mand måtte tale med [mange] forskellige instanser, før det lykkedes at få fat i rette vedkommende, der kunne rekvirere liggende transport. Den kamp havde jeg ikke haft kræfter til selv at tage. Jeg tror, at den manglende afklaring med hensyn til tidspunktet for scanningen var med til at forlænge min indlæggelse, desværre ikke med det resultat, at den blev klaret før udskrivelsen. | Dårligt |
| 41 | Jeg var ikke indlagt. | Uoplyst |
| 42 | I praksis var det ikke det store problem, men det at skulle undersøges på en anden afdeling gav lidt forvirring om, hvor jeg hørte til, og hvem der kunne træffe beslutning om udskrivning. | Virkelig godt |
| 44 | Ventetiden bevirkede unødvendig indlæggelsestid udover en dag. Tidligere indlæggelse var veltilrettelagt, klaret [på under en halv dag]. | Godt |
| 49 | Kunne næsten ikke få hjælp til toiletbesøg. Der gik næsten en time, fra jeg rykkede i snoren, til der kom en hjælper. Det gentog sig hele den dag (kunne ikke selv []). Har været indlagt [], hvor jeg måtte spørge om noget at spise kl.13.30. Jeg blev indlagt [om formiddagen] den dag. Undertegnede, der skriver spørgeskemaet, er pårørende der oplevede det. | Dårligt |

- ✎ 50 Det virkede sjusket og ustruktureret. Lå i flere stuer og på sidste stue lå patienten i nabosen- gen og ventede hele dagen på en læge... Men uden held. Hun troede, at hun skulle udskrives om formiddagen, men sygeplejerskerne sagde, at hun havde feber og infektioner, men ingen læge kom til hende i løbet af dagen, og indtil jeg blev udskrevet ved 16 tiden. Jeg lå mellem to andre patienter med smitsomme infektioner, bl.a. diarre, men vi havde fælles toilet og ingen reel rengøring. Vi måtte bede om at få toilettets papirkurv tømt, fordi den var totalt overfyldt, og den faldt på gulvet. Rengøringshjælpen kom hurtigt forbi og lavede lidt overfladisk gulv- vask, men gik igen og sagde, at næste dag kom hun slet ikke. Og brokkede sig lidt over, at andre havde fået fri, og at hun skulle gøre det hele og derfor ikke havde tid til at gøre noget. Derfor ingen toiletrengøring. Jeg manglede væske, og lægen bad om, at jeg skulle have drop. Sygeple- jersken gik til og fra ting (uden at færdiggøre dem), og det tog over to timer, før hun fik lagt mit drop.
- ✎ 51 Der var for meget ventetid, og så kom de og spurgte, om den eller den havde været der. Men jeg tror, at der var travlt.
- ✎ 52 Da det efter CT-skanningen blev konstateret, at jeg havde nyresten, fik jeg hurtig besked, men lægerne skulle kontakte [andet sygehus] for at aftale, hvilken behandling jeg skulle have. Det skete efter [mange] timer.

Virkelig dårligt

Uoplyst

Dårligt

Indlæggelse Akutafdelingen

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

| ID | Kommentarer - Indlæggelse Akutafdelingen | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 5 | Information ved midnat: DÅRLIG. Information næste formiddag: God. | Dårligt |
| 6 | Årsagen til indlæggelsen blev ikke fundet. | Dårligt |
| 13 | Ikke nok information fra lægerne, måtte søge det ved sygeplejerskerne. | Dårligt |
| 14 | Der var nogen forvirring omkring udskrivelsen efter operationen, hvor jeg fik modstridende beskeder om, hvordan jeg skulle forholde mig ved komplikationer. | Virkelig godt |
| 19 | Alt ok. | Virkelig godt |
| 23 | Hos sygeplejerske NN fik jeg at vide, at nogle startede på arbejde to dage efter, de havde fået fjernet galdeblæren ved kikkertoperation. Jeg [] ville godt vide lidt om, hvor længe jeg skulle være sygemeldt. Men fik også at vide, at jeg skulle spørge den læge, der skulle operere mig. Han sagde en uge, og det hænger slet ikke sammen med virkeligheden, fandt jeg ud af. | Godt |
| 30 | Jeg havde lungebetændelse. | Godt |
| 31 | Som patient er man virkelig interesseret i at kende forløbet, planen, herunder også tidsplanen for indlæggelsen. Det synes helt umuligt at få oplysninger herom. Ventetid er ulidelig. Jeg har fuld forståelse for, at akutte tilfælde skal gå forud, men man får intet at vide. Det må være dybt frustrerende for plejepersonalet, at de ikke kan give disse informationer til patienter. | Virkelig dårligt |
| 33 | Jeg var kun på sengeafdelingen, mens forskellige afdelinger forsøgte at finde frem til, hvad årsagen til mine smerter var (det skete først noget senere under indlæggelsen). | Godt |
| 35 | De fandt ikke ud af, hvad der var galt, så jeg er lidt bange for, at det skal komme igen. Det var måske en øresten eller kraftig migræne hovedpine, men de kunne ikke se det. | Virkelig godt |
| 37 | Jeg fik udelukkende mundtlig information, og den gik i forskellige retninger. Jeg oplevede det, som begrundet i, at hospitalet ikke har ekspertise på området, for jeg blev opfordret til at få en akut tid ved en speciallæge, som efterfølgende har gjort mig klogere. Burde man ikke have erkendt det og sendt mig videre umiddelbart, når jeg havde det så dårligt? En akut tid hos egen speciallæge måtte jeg vente [mange] dage på. På anden dag lå det i kortene, at jeg skulle hjem i løbet af dagen, men der var dagen igennem ingen læger, der havde tid til at tage stilling til det. [Sent om aftenen] spurgte jeg sygeplejersken, og hun konstaterede, at jeg da vist hellere måtte regne med at blive endnu en nat. | Dårligt |
| 39 | Jeg fik ikke noget skriftligt materiale. | Godt |
| 49 | Der er for lidt personale til de patienter, der er sengeliggende og ikke kan gå selv. Der går for lang tid, inden der kommer hjælp til toiletbesøg og mad. | Dårligt |
| 50 | Udskrivelsen bar præg af, at de gerne ville af med mig, så en anden kunne få pladsen. De bad mig gå ud af sengen, inden jeg var færdig med at spise min tildelte mad. De skulle bruge sengen til andre, så der skulle skiftes sengetøj. De havde ikke tid til at hente væske til mig, da jeg blev frigivet fra fasten, og da jeg efter aftale med sygeplejersken selv hentede en juice, fik jeg skæld ud af en anden for at gå rundt uden lange bukser på! Der var flere misforståelser mellem lægen og sygeplejerskerne, og jeg måtte selv påpege for sygeplejersken, hvad lægen havde sagt. Hvilket hun så ringede op til lægen, og fik bekræftet, og derefter kunne begynde at gøre, dvs. spild af tid og unødige forstyrrelser for lægen. | Virkelig dårligt |
| 51 | Det var godt nok, men jeg tror, at folk var stressede. Meget travlt. | Uoplyst |
| 54 | Fik jeg intet materiale udleveret. | Dårligt |
| 58 | Nej. | Godt |
| 61 | Det er ikke uddybet nok til behandling ved egen fysioterapi. | Virkelig dårligt |

Indlæggelse Akutafdelingen















Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - Indlæggelse Akutafdelingen | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 2 | Bor i [anden by], hvorfor andet sygehus havde været at foretrække frem for Horsens. Hvis jeg skulle have været indlagt længere end én dag, ville det have været et problem at få besøg, da min omgangskreds ikke har bil. Da jeg blev udskrevet, måtte jeg, til trods for stadige smerter i maven, tage henholdsvis bus, tog og dernæst bus igen for at komme hjem. En tur inklusiv ventetid på ca. halvanden time. Det er ikke ok, at man bliver sendt til en anden by, og så tilmed selv skal sørge for at komme hjem. Jeg havde ingen, som kunne hente mig. En sød sygeplejerske undersøgte, om der var mulighed for at komme til [anden by] med sygetransport, men det blev afslået. | Dårligt |
| 19 | Diagnosen er stillet. Tryghed og taknemmelighed. | Virkelig godt |
| 32 | De fandt ikke ud af, hvad jeg fejlede, før de sendte mig hjem. Jeg havde lige fået morfin i blodbanerne to minutter før, jeg blev udskrevet, det var dårlig behandling, synes jeg. Jeg blev udskrevet for tidligt. Det var ikke ansvarligt nok. | Virkelig dårligt |
| 36 | Godt at få at vide en dato for operation (pr. brev) få dage efter min korte indlæggelse og blive bedt om at komme til udredning. | Virkelig godt |
| 37 | Min mand kan arbejde hjemmefra. Det gjorde mig tryk ved at blive udskrevet []. Afdelingen har et meget venligt og kompetent personale, men de har ALT for travlt! Jeg er ikke i tvivl om, at det forlængede min indlæggelse. | Dårligt |
| 40 | Jeg følte, jeg blev sendt hjem for hurtigt. | Godt |
| 49 | Håber der sker forbedringer. | Dårligt |
| 50 | Den havde de slet ikke tid til at bekymre sig om... Skift tøj og forlad lokalet var eneste fokus. Jeg følte mig i vejen og bestemt ikke velkommen, ingen positive miner over, at jeg havde det bedre og skulle udskrives. Følelseskolde og forjagede. | Virkelig dårligt |
| 51 | Ville gerne have haft noget mere [information om], hvad jeg skulle gøre med kost osv. | Uoplyst |
| 53 | Hjemsendt uden planlagt tilsyn i hjemmet! | Dårligt |
| 56 | Lægen oplyste mig om, at jeg blev indkaldt til en MR-scanning i løbet af [nogle uger]. Det blev jeg ikke. Ringede til afdelingen og fik oplyst, at det ikke stod skrevet i min journal. | Godt |
| 58 | Dement. | Godt |

Indlæggelse Akutafdelingen

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

| ID | Kommentarer - Indlæggelse Akutafdelingen | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 1 | Jeg synes ikke, at der skal komme nye patienter på stuen om natten. Det giver uro. Maden var dejlig. Hygiejnen var virkelig god. [Fysiske rammer, Pleje] | Godt |
| 2 | Personalet var søde og venlige, men havde meget travlt. Jeg havde fastet siden [tidligt på dagen] og jeg kom først til scanning [om aftenen]. [Mange timer] uden mad er meget længe at vente. Rart hvis man bare kunne få et cirka tidspunkt for scanning, så man havde lidt at forholde sig til og ikke bare skulle ligge og vente i timevis uden mad og drikke. [Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale] | Dårligt |
| 3 | Jeg synes, at NN fik en meget fin behandling, så dårlig som hun var. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 4 | Toiletterne var ikke rene. Det rum, hvor min seng stod, var ikke tilstrækkeligt rengjort. Snavs langs panelerne. [Fysiske rammer] | Godt |
| 5 | Selvom det er en akutafdeling, så er en ventetid fra [om morgenen] til [sidst på eftermiddagen] for lang. To-tre timer vil være acceptabelt at vente på behandling. [Ventetid] | Dårligt |
| 6 | Der manglede en hygiejnespand på toilettet. [Fysiske rammer] | Dårligt |
| 13 | Jeg så ingen grund til, at jeg skulle overnatte, da der gik 14 timer uden, at jeg så en læge. Så kunne jeg lige så godt have fået ro hjemme, da der ingen ro var på stuen. Der var lys og uro hele natten. Stor ros til sygeplejerskerne, de var venlige, varme og gav god information. [Relationer til personale] | Dårligt |
| 14 | Jeg synes, at personalet tog umådeligt godt hånd om mig og min hustru. Min cancer blev opdaget ved ultralydsscanning, og så gik alt rigtigt stærkt. Min hustru og jeg var uforberedte og chokerede, men personalet tog sig god tid til at informere os og gav os "rum", fysisk og mentalt, til at klappe situationen. Stor tak for det. Personalet er rigtig gode til at kompensere for manglende faciliteter og til at skabe tryghed. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 17 | [] Der er stor forskel på sygeplejerskerne på afdelingen og de læger, der kommer. Sygeplejerskerne er meget omsorgsfulde, hvor lægerne er mere overfladiske. [Relationer til personale] | Godt |
| 19 | RØRENDE PERFEKT, 1000 TAK. | Virkelig godt |
| 20 | Blanding af kønnene på stuerne er meget ubehageligt. | Godt |
| 22 | På nogle af toiletterne, på gangen før elevatoren, ville det være rart med håndtag på vægen, så var det nemmere at komme op fra brættet. [Fysiske rammer] | Godt |
| 25 | Dårligt, at arbejdstilsynet havde lukket eksisterende toiletter. Mange om få toiletter. Mange med dårlige maver! [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 31 | KOMMUNIKATION! Her halter det gevaldigt. Plejepersonalet er søde og hjælpsomme, men aner intet om, hvornår lægen kan være der og hvornår, undersøgelser skal foregå. Jeg mener desuden, at 14 timer er længe at faste og længe at vente på at blive smertedækket. Lægen informerede mig ikke om, at jeg selv skulle bede om smertestillende medicin, efter jeg havde fået min diagnose. Derfor gik der yderligere en time, før plejepersonalet gjorde mig opmærk- | Virkelig dårligt |

- som på dette. Jeg vil sandsynligvis bede om at komme på et andet hospital, hvis det igen bliver aktuelt. Det er ikke første gang, jeg har været på akutmodtageafdelingen med samme kedelige erfaring.
[Kommunikation og information, Relationer til personale]
-  32 Fantastiske sygeplejere! Virkelig dårligt
-  33 Hospitalet er oprettet, bygget og betalt af DANSKERE. Men de kan rende forvirret rundt på hospitalet. For meget er skrevet i gange og lokaler mv. på latin eller andet uforståeligt. Slet det og skriv det på almindeligt dansk. Det vil glæde almindelige mennesker.
[Fysiske rammer] Godt
-  34 Jeg var oppegående og i eget tøj. Jeg var sulten og fik ikke tilstrækkelig besked om, hvordan jeg kunne gebærde mig i forhold til køkken m.m. Da jeg havde rigtig meget ventetid, ville jeg gerne have været oplyst om muligheden for, at få netadgang. Det tog laaang tid, før jeg fandt ud af det ved henvendelse i informationen.
[Kommunikation og information] Godt
-  37 En løbsk ventilator i loftet var grunden til, at jeg kom hjem med en grundig forkølelse. Jeg spurgte flere gange personalet, om der kunne skrues ned. Det kunne der ikke, uheldigt. Jeg har opfattelsen af, at personalet gør alt, hvad der er menneskeligt muligt for at gøre tingene bedst muligt, men bemanningen gør det umuligt at opnå.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Dårligt
-  38 FIN BEHANDLING efter, at det er AKUT indlæggelse. Godt
[Kvalitet i behandling]
-  39 Evt. bedre information om, hvad der skal ske næst samt ca. ventetider. Godt
[Kommunikation og information, Ventetid]
-  40 Jeg synes, at de fleste sygeplejersker var rigtigt søde og hjælpsomme. Godt
[Relationer til personale]
-  43 Det var godt, at man kunne låne en anden trøje at have på, og sygeplejersken var meget sød. Virkelig godt
[Pleje]
-  44 Akutafdeling: Bedre/mere rationel tilrettelæggelse, mindre ventetid. Godt
[Kvalitet i behandling, Ventetid]
-  46 Jeg skal bruge lift. Denne var ikke ladet op. Stuen ok. Toilettet umuligt at bruge. Toilettet på gangen var opbevaringsrum. Opholdsrum var et køkken. Virkelig godt
[Fysiske rammer]
-  48 Personalet var gode og flinke til at hjælpe. Virkelig godt
[Relationer til personale]
-  49 Mere personale til at pleje de sengeliggende, der ikke kan noget selv, og til toiletbesøg (40-50 minutters ventetid). Dårligt
[Pleje]
-  50 Eneste positive element var en sygeplejerske . Der var voldsom pladsmangel og en følelse af mangel på respekt for mennesker. En dame over for mit værelse var døende og familien blev tilkaldt, så det vrimlede med grædende familiemedlemmer. Der er ingen opholdsstue på akut, så de gik omkring på gangene og græd og telefonerede til hinanden. Den døende dame delte stue med en mor der, havde besøg af sine tre små børn, hvilket var en ubekvem cocktail. Jeg bad min familie om ikke at besøge mig, idet jeg synes, at der var for ulækkert og det var for risikabelt i forhold til smitte mv. På naboværelset lå en meget støjende mand og råbte, græd og kaldte. Han var meget urolig, og de havde slet ikke ressourcer til at håndtere ham. Han blev sat op i en stol, og da rengøringsdamen så, at han var ved at falde ned, hangde de ikke tid til at hjælpe hende. Så hun måtte prøve at hive ham op selv. Manglende struktur og fokus hos sygeplejerskerne medførte, at de spildte hinanden tid og ikke var reelt effektive. For eksempel skulle en hjælpe en anden, blev ved med at sige "kommer nu", mens hun gjorde andre ting (hjalp en anden patient i bad). Og dermed stod den anden reelt og ventede indtil hun var klar. Hvorfor ikke bare sige: "kommer om xx minutter", så begge kunne gøre noget imens!
[Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale] Virkelig dårligt
-  51 Tror i bund og grund, at det er godt nok. Ingen dage er ens, og man er jo ikke selv tilfreds med Uoplyst

noget, når man er stresset og bange. Jeg følte mig helt alene.

- 52 Ved min første indlæggelse [] havde man glemt at tage urinprøve. Derfor blev [min sygdom] ikke opdaget. Jeg blev derfor udskrevet samme dag uden konklusion på mine smerter, som dog havde fortaget sig ved udskrivelse. Disse vendte dog tilbage [et par dage senere], hvor anden indlæggelse fandt sted. [Kvalitet i behandling] Dårligt
- 54 Kun tre stole i venterummet. [Fysiske rammer] Dårligt
- 54 [] Min oplevelse af indlæggelsen har rystet mig og gør, at jeg ville være utryk ved en ny indlæggelse []. [Der er ikke] noget at indvende mod personalet, som i langt de fleste tilfælde var både venlige, smilende og imødekommende til trods for deres, for mig at se, frustrerende arbejdsgange og bemanding. Der er mere tale om nogle alvorlige kommunikationsbrist. Dårligt

[Jeg kom direkte fra min læge til akutafdelingen på grund af mistanke om infektion]. Meget hurtigt [blev jeg vist ind på en stue], hvor en sygeplejerske kom og tog blodtryk, temperatur osv. [].

Det blev besluttet, at jeg skulle have antibiotika IV. En sygeplejerske sagde, at jeg nok blev, jeg tror, at hun kaldte det en "orlovspatient" []. Sidst på formiddagen skulle jeg så bare vente på resultatet af blodprøverne. [] Sygeplejersken spurgte, om det ville være ok, hvis de fik brug for stuen, at jeg blev flyttet hen i frokoststuen. Det svarede jeg selvfølgelig ja til, men sikrede mig dog, hvis jeg kom til at vente meget længe, [at jeg kunne komme til at] ligge ned. Jeg var på det tidspunkt meget træt og udkørt, [for jeg havde jo ligget i sengen de foregående dage].

Lidt før kl. 15 kom sygeplejersken og sagde, at alle blodprøver var klar, og nu skulle jeg bare vente på, at en læge kiggede på dem og kom og fortalte mig om resultaterne. Desværre ville der nok blive lidt ventetid [].

Da de kom rundt med aftensmaden, takkede jeg nej tak til den, fordi jeg som skrevet troede, jeg skulle hjem og spise aftensmad.

Kl. ca. 19.30 spurgte jeg en sygeplejerske, hvor længe det endnu ville tage, hvortil hun svarede, at jeg var på den liste nu, som lægen gik rundt med. Hun forklarede, at der kun var én læge i aftenvagt på denne afdeling [].

Vi kom i tanke om, at jeg ikke havde fået min maravan, som jeg tager kl. 17.30 hver dag. Min mand henvendte sig til en sygeplejerske, som løb af sted efter medicinen. I øvrigt fik jeg slet ikke min medicin den dag, men det undrede mig jo ikke, da jeg ikke var "indlagt" og vel selv skulle sørge for det [].

Kl. 22 trængte jeg bare sådan til at komme hjem i seng, og min tålmodighed var også næsten brugt op efter syv timer plus den nødvendige tid fra 12-15 på blodprøverne [].

Lidt over 22 kom en læge og spurgte, hvad hun kunne gøre for mig. [Hun sagde: "Du skal da ikke hjem, du er indlagt"]. Det blev jeg meget forbavset over, for det havde jeg ikke hørt noget om hele dagen. Hun fortalte mig, at det ville være fuldstændigt uforsvarligt at tage hjem, da jeg lå til observation for [en alvorlig lidelse], hvilket jeg heller ikke var klar over. Ingen havde nævnt noget om det på noget tidspunkt, og jeg troede jo, de undersøgte min infektion. Jeg blev meget ked af det, og det slog mig faktisk helt ud på dette sene tidspunkt, alt var fuldstændigt uoverskueligt for mig. Jeg havde ikke fået min medicin, jeg havde ikke fået noget tøj, jeg lå på et lagen med et tæppe over mig i mit eget tøj. I løbet af dagen havde to læger plus fire eller flere sygeplejersker ikke undret sig over dette eller modsagt mig, når jeg i god tro kommenterede, at jeg skulle hjem lige om lidt [].

Næste dag [blev jeg udskrevet], en grum oplevelse rigere.

På min stue kom der en ældre dame [] meget sløj ind. På et tidspunkt spurgte hun mig, om jeg ikke kunne hjælpe hende på toilettet. Det måtte jeg svare nej til, men jeg kan ringe efter en, der kan hjælpe. Der kom også en sygeplejerske []. Hun spurgte patienten, om hun kunne stå på benene [] og fjøede til: "Det nytter jo ikke, hvis du klasker sammen, når jeg får dig ud på gulvet". Hun gik igen med ordene: "Jeg må finde hendes egen sygeplejerske". Desværre skete der aldrig mere [].

Endvidere er jeg nødt til at nævne hygiejnen. Der var meget lidt rent, og det var ikke rart at

tænke på min infektion []. Jeg så ikke rengøringspersonalet på stuen, mens jeg var der.

[] Udefra set virker det som om, personalet løber hurtigt. Man behøver ingen studentereksamen for at se, at EN læge på en akutafdeling om aftenen [] [ikke er nok]. Det kan nemt komme til at betyde endnu flere patienter og mange omkostningsfulde sygedage som følge af et overbebyrdet personale og meget lange ventetider.

Det ville have været meget bedre for mig, hvis jeg havde fået besked fra starten om, at jeg var indlagt og for hvad? Det var meget ydmygende for mig at "skælde ud" på uskyldige mennesker. Jeg følte mig svigtet og ignoreret, at jeg skulle helt derud, hvor alt blev kaos i mit hoved, at jeg blev så ked af det og vred pga. træthed og magtesløshed.

[Fysiske rammer]

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 57 | Jeg mødte nogle meget nærværende og kompetente sygeplejersker, der gjorde hvad de kunne for at hjælpe mig. Og en forfærdelig masse læger, som nogle gange ikke engang havde læst min journal ordentligt. Da jeg blev sendt hjem, vidste jeg besked om en masse, som jeg ikke fejlede. Men ikke hvorfor jeg stadig havde det så dårligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ | 59 | Jeg skulle i forbindelse med en kikkertundersøgelse faste fra midnat til næste dag, og det blev midnat igen og undersøgelsen blev aflyst. Det var meget utilfredsstillende. I forbindelse med en scanning blev min BH klippet i stykker. Jeg blev ikke bedt om at tage den af fra afdelingens side. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ | 60 | Personalet var utroligt længe om at komme, når jeg ringede efter dem. På et tidspunkt havde jeg brug for at få en kolbe, men det varede ca. fem kvarter, inden der kom nogen. Der var ikke toilet på stuen, så jeg kørte i min kørestol [] hen til håndvasken og tisede i den. [Pleje] | Dårligt |
| ✎ | 61 | Bedre information omkring indlæggelsen. Hurtigere ekspedition. Mere hjælp til den syge, såsom til at få tøj af. [Kommunikation og information, Pleje, Ventetid] | Virkelig dårligt |
| ✎ | 62 | Jeg takker hele personalet for deres indsats og gode humør trods den uoverkommelige arbejdsbyrde. [Pleje] | Godt |

