

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Sengeafsnit Q11 - RRA**

**Akut afdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**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](mailto: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:	264
Besvarelser fra afsnittets patienter:	121
Afsnittets svarprocent:	46%

### **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).



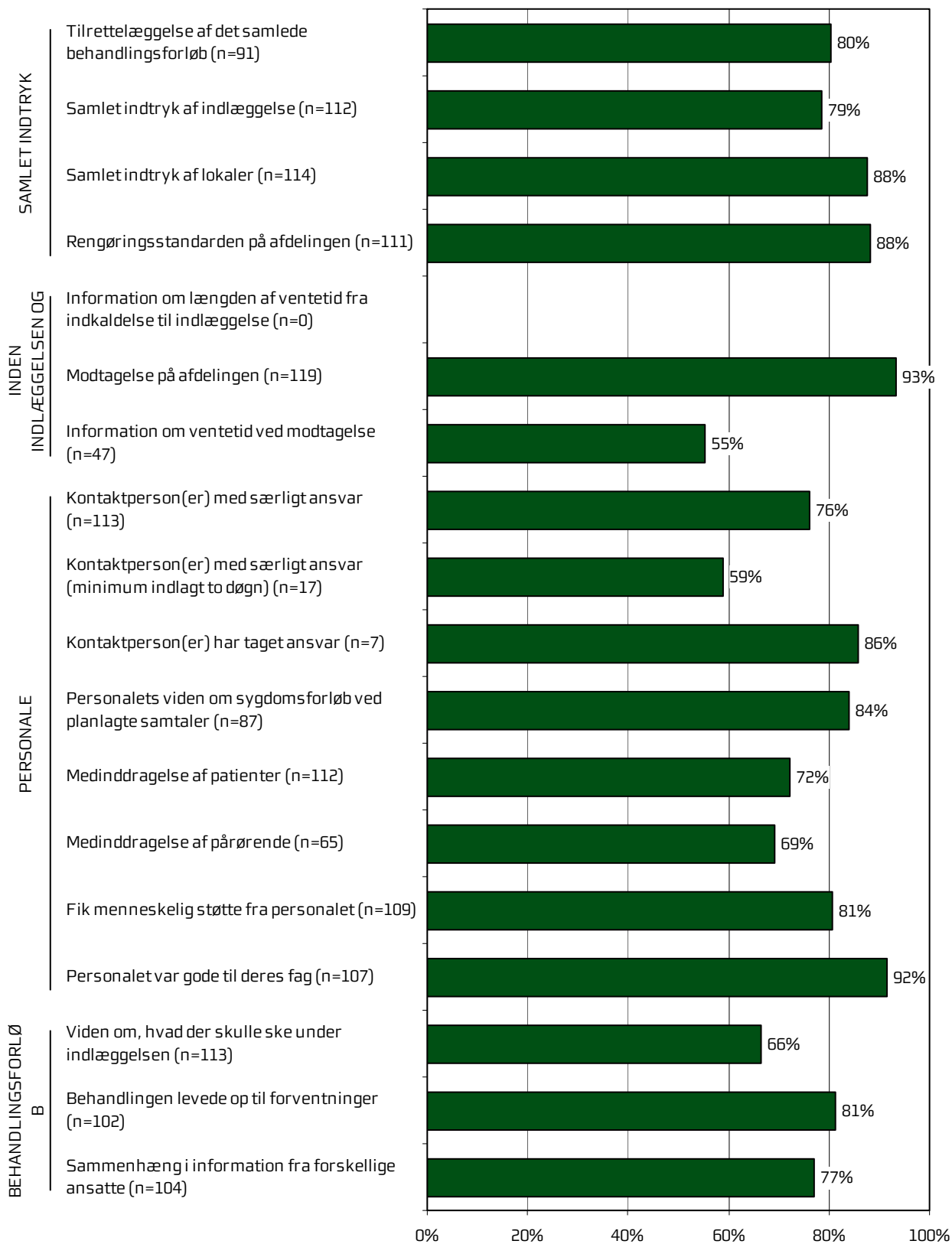


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

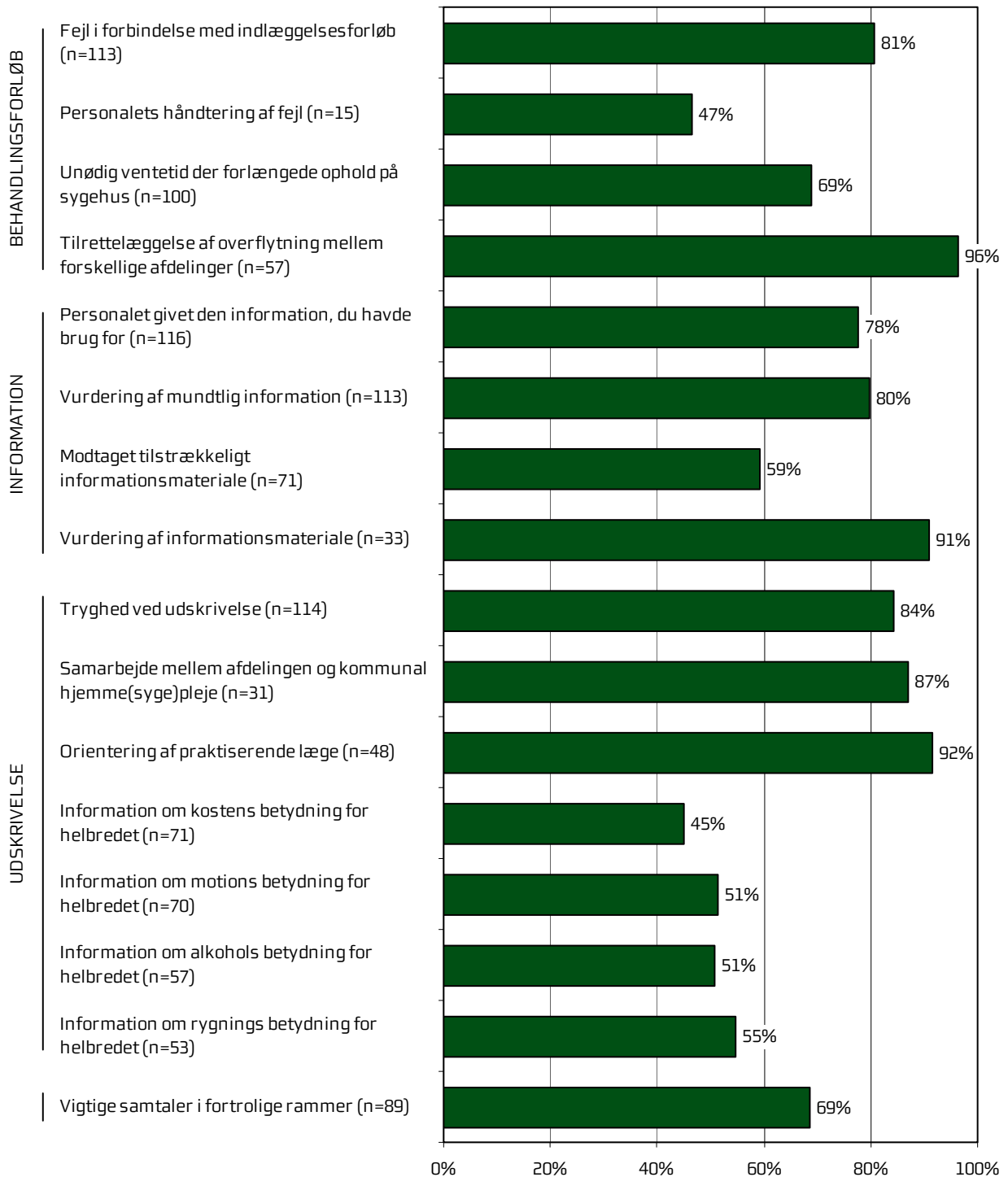
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2011-tallet er for: Sengeafsnit Q11 - RRA

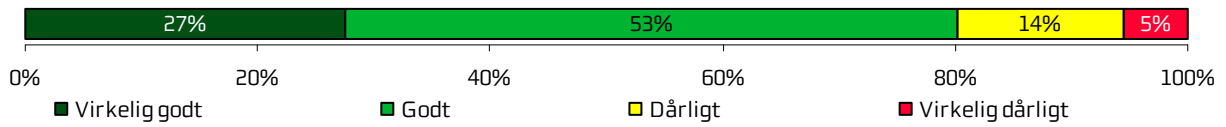
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

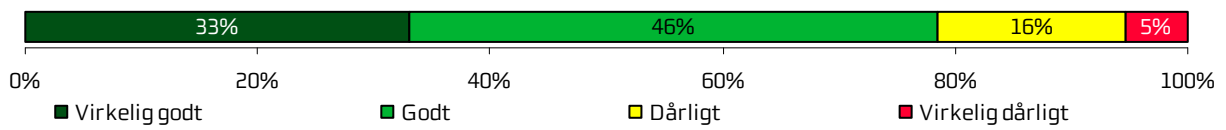
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

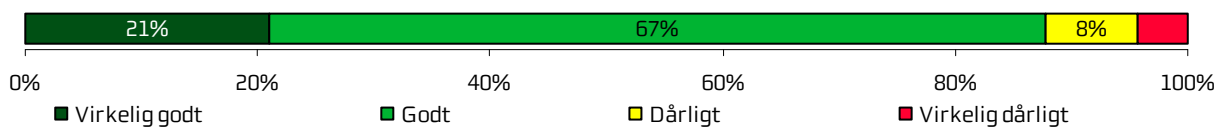
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=91)



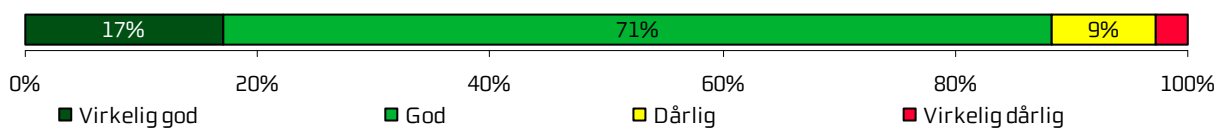
Samlet indtryk af indlæggelse (n=112)



Samlet indtryk af lokaler (n=114)



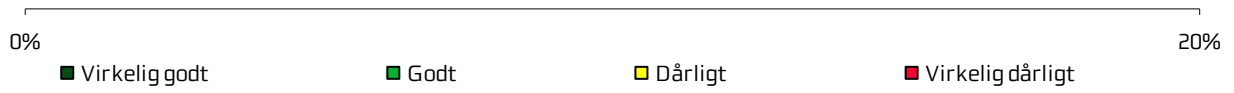
Rengøringsstandard på afdelingen (n=111)



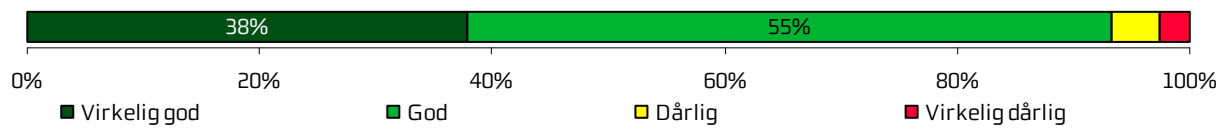
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	80 %	84 %	91 % *	98 % *	91 % *	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	79 %	85 %	93 % *	95 % *	91 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	88 %	85 %	90 %	95 % *	87 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	88 %	82 %	91 %	94 %	79 %	90 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

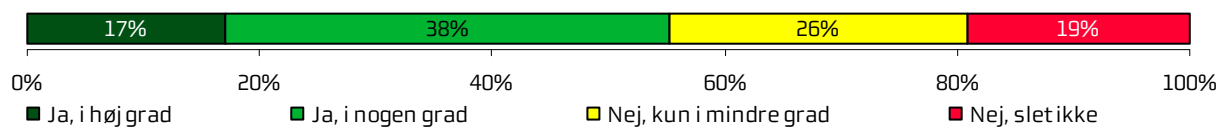
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=119)



Information om ventetid ved modtagelse (n=47)

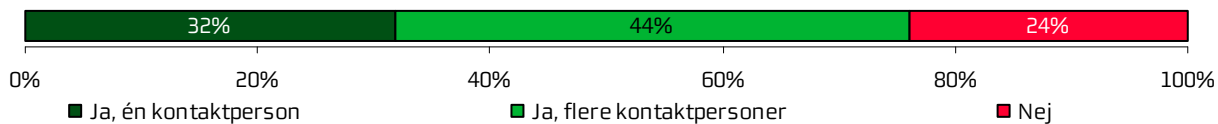




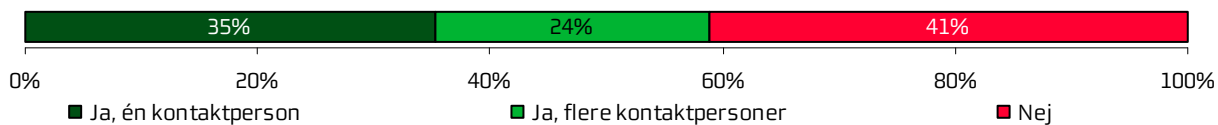
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	-	-	99 %	93 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	90 %	98 %	100 % *	94 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	55 %	49 %	67 %	67 %	58 %	65 %

## Personale

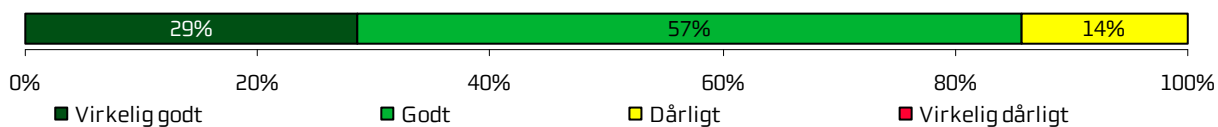
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=113)



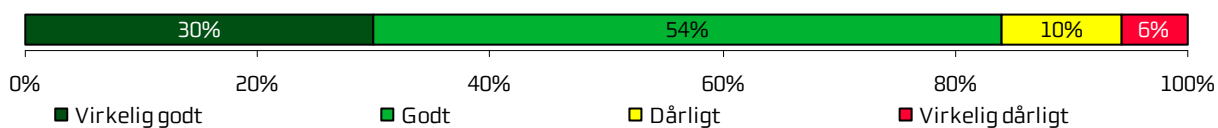
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=17)



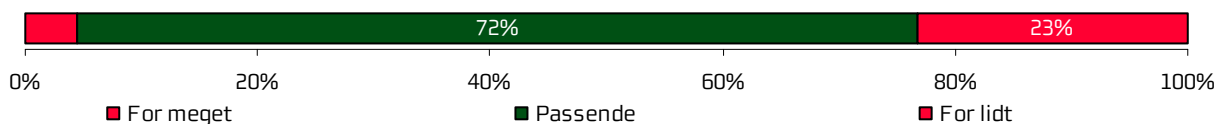
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=7)



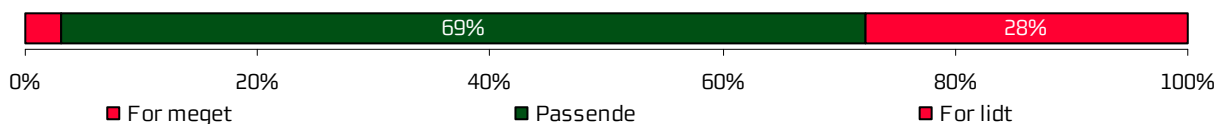
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=87)



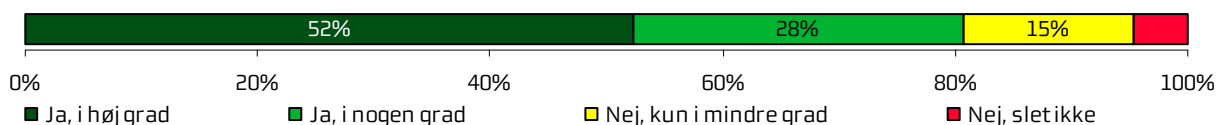
Medinddragelse af patienter (n=112)



Medinddragelse af pårørende (n=65)



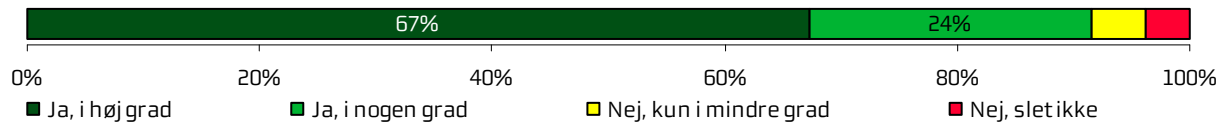
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=109)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	76 %	71 %	69 %	83 %	64 %	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	59 %	76 %	67 %	84 %	69 %	75 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	86 %	100 %	100 %	100 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	84 %	80 %	90 %	100 % *	82 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	72 %	77 %	89 % *	89 % *	74 %	83 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	69 %	75 %	85 % *	84 % *	63 %	74 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	81 %	77 %	88 %	94 % *	86 %	89 %

## *Personale (fortsat)*

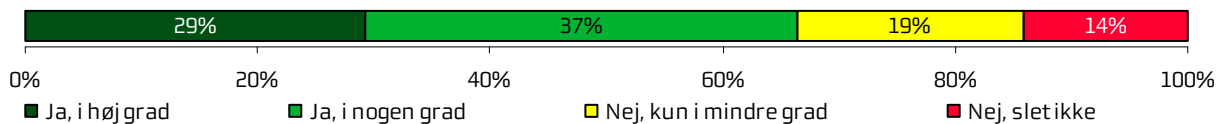
Personalet var gode til deres fag (n=107)



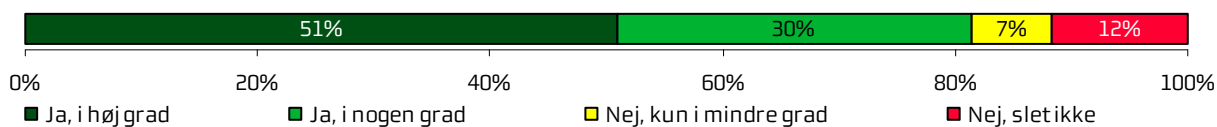
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92 %	92 %	95 %	100 % *	94 %	96 %

## Behandlingsforløb

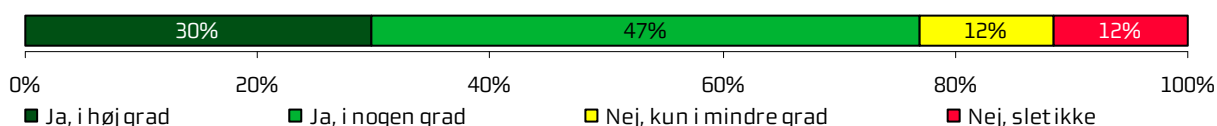
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=113)



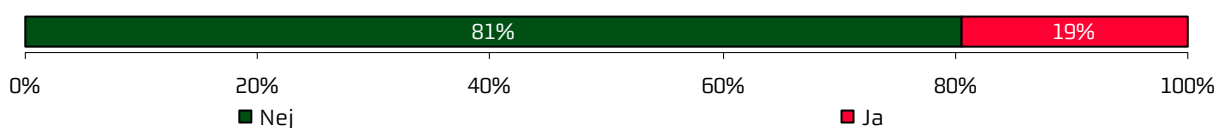
Behandlingen levede op til forventninger (n=102)



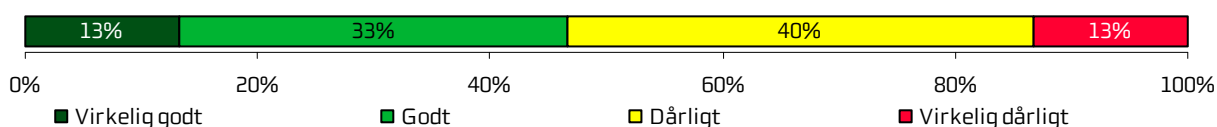
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=104)



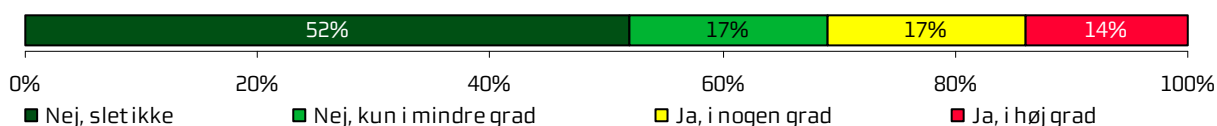
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=113)



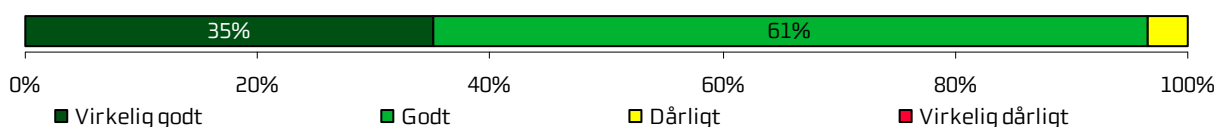
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=100)



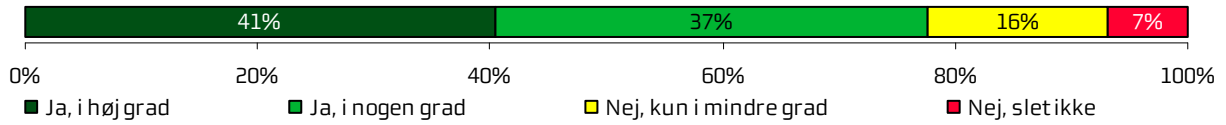
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=57)



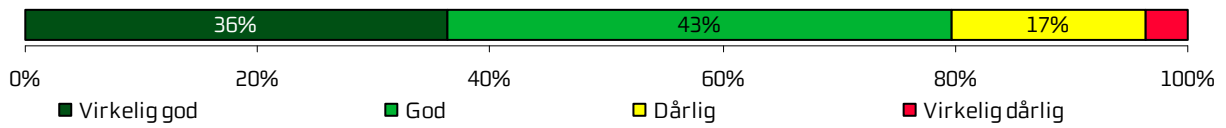
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	66 %	62 %	64 %	97 % *	58 %	82 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	81 %	81 %	85 %	95 % *	85 %	90 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	77 %	78 %	84 %	91 % *	80 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	81 %	83 %	94 % *	94 % *	82 %	86 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	47 %	40 %	25 %	62 %	44 %	51 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	69 %	71 %	82 % *	95 % *	78 %	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	84 % *	90 %	96 %	89 %	94 % *

## Information

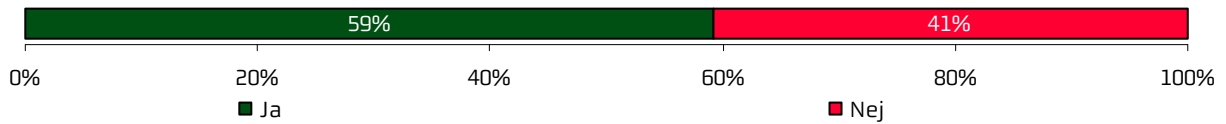
Personalet givet den information, du havde brug for (n=116)



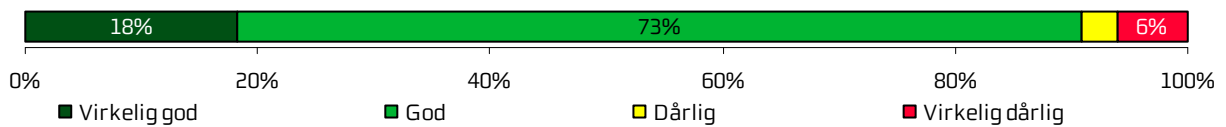
Vurdering af mundtlig information (n=113)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=71)



Vurdering af informationsmateriale (n=33)

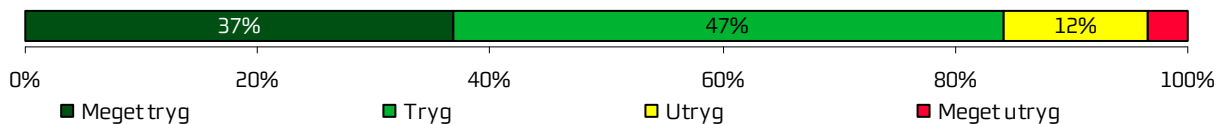




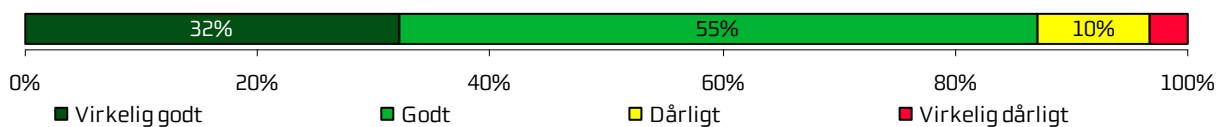
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	78 %	78 %	83 %	95 % *	81 %	88 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	80 %	82 %	89 % *	95 % *	88 %	90 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	59 %	-	-	90 % *	48 %	77 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	91 %	-	-	98 %	85 %	92 %

## Udskrivelse

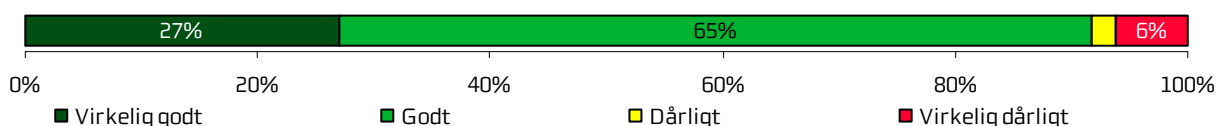
Tryghed ved udskrivelse (n=114)



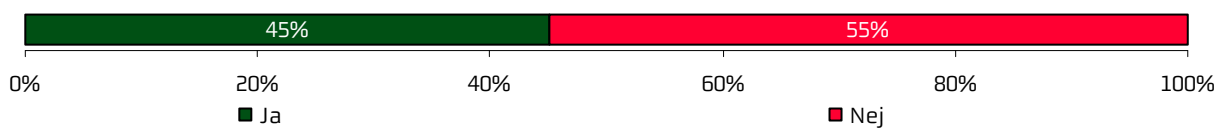
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



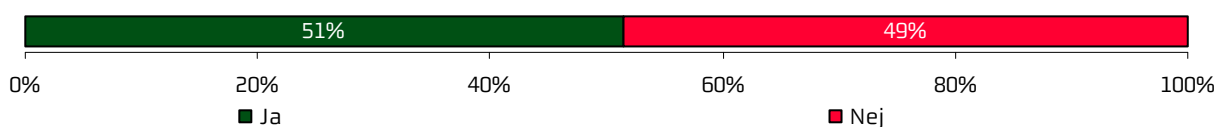
Orientering af praktiserende læge (n=48)



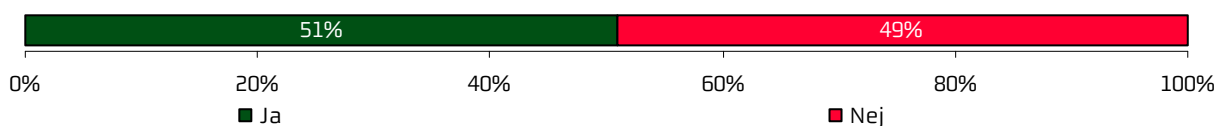
Information om kostens betydning for helbredet (n=71)



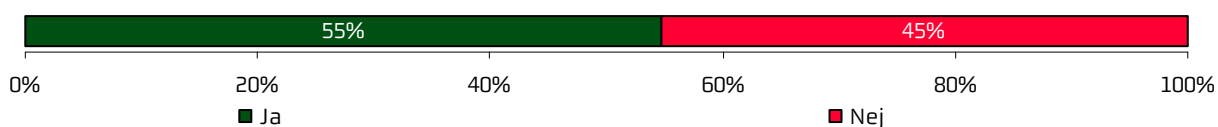
Information om motions betydning for helbredet (n=70)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=57)



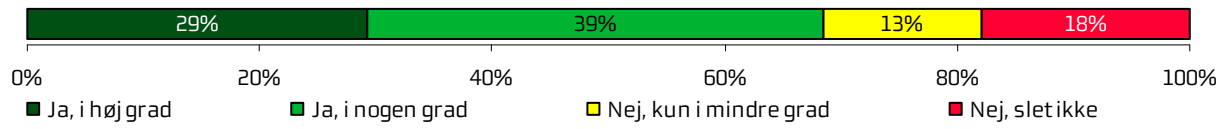
Information om rygningens betydning for helbredet (n=53)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	84 %	84 %	87 %	93 % *	81 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	88 %	78 %	91 %	83 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	92 %	88 %	81 %	96 %	89 %	92 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	45 %	-	-	74 % *	52 %	66 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	51 %	-	-	81 % *	56 %	75 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	51 %	-	-	70 % *	54 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	55 %	-	-	76 % *	54 %	65 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=89)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	69 %	-	-	95 % *	63 %	77 %



## 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	8
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	12
Pleje	12
Relationer til personale	8
Ventetid	4

## Sengeafsnit Q11 - RRA

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
1	Bliver akut indlagt af lægen/vagtlægen.	Virkelig dårligt
2	Var på sygebesøg og blev syg på hospitalet og indlagt.	Godt
5	Indlagt akut.	Godt
6	Akut indlagt.	Uoplyst
7	Jeg vidste slet ingenting før næste dag.	Virkelig godt
12	Blev indlagt akut. Ingen ventetid.	Virkelig godt
17	Jeg oplevede en skandaløs inkompetence.	Virkelig dårligt
24	Fik ikke tilsyn eller besked om ventetid eller andet overhovedet.	Dårligt
26	Jeg blev indlagt akut. Blev utrolig godt modtaget, informeret, undersøgt.	Virkelig godt
28	Jeg blev indlagt akut, da jeg havde blod i afføringen og en meget lav blodprocent, jeg blev kørt til døren af Falck, og de var utrolig venlige.	Dårligt
29	Der var ingen ventetid, det gik næsten for hurtigt (kun nogle få timer).	Uoplyst
31	For meget ventetid.	Godt
33	Ingen ventetid. Blev indlagt akut.	Godt
35	Afdelingen var ikke klar over, at jeg skulle indlægges. Jeg ved ikke, hvordan det kunne gå til, da min egen læge havde ringet til afdelingen og fortalt, at jeg var på vej.	Dårligt
38	Jeg havde været meget dårlig [i noget tid], hvor jeg havde været på to forskellige penicillin-kure, der ikke havde hjulpet, hvorefter min egen læge indlagde mig på Q41 [i efteråret].	Dårligt
41	Jeg blev indlagt akut.	Godt
42	Da jeg kom akut, mener jeg ikke, at spørgsmålet er relevant.	Virkelig godt
47	Akut indlagt.	Godt
48	Indlagt akut med lungebetændelse.	Godt
51	Indlagt akut.	Dårligt
52	Akut indlagt.	Godt
53	Akut via 112.	Godt
55	Jeg havde selv henvendt mig til min læge, da jeg kunne mærke, at der var "vand i lungerne" for tredje gang. Blev indlagt straks og blev tømt ud efter to timer.	Dårligt
57	For mange udsættelser.	Dårligt
58	Var ikke ved bevidsthed ved indlæggelsen. Var faldet pga. epilepsianfald.	Virkelig godt
59	Jeg var tilknyttet andet sygehus pga. kronisk sygdom. Det er mig fuldstændig uforståeligt, at en lidelse, der er forårsaget af min kroniske sygdom, skal behandles på Randers Sygehus. På andet sygehus tog det ca. to timer at behandle lidelsen. I Randers tog det ca. halvandet døgn. Stort ressourcespild.	Dårligt



- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 60 Det tog alt for lang tid, inden min egen læge indlagde mig.   | Virkelig godt |
| ✎ | 63 Jeg blev sendt af Onkologisk på andet sygehus, på grund af en maveinfektion, som jeg først var inde med søndag til påfyldning af væske, men måtte indlægges [], da det blev ved.  | Godt          |
| ✎ | 64 De mange indlæggelser, som jeg har haft på hospitalet i Randers, er forløbet ganske ens. Lægen kommer til en samtale på ca. to minutter. Dagen efter bliver man kørt til fotografering, og [nogle] dage senere bliver man udskrevet med en liste SÅ LANG af medicin, som man skal tage. Min læge NN [] har besluttet, at jeg ikke mere skal på hospitalet i Randers, og det er jeg selv utrolig glad for. | Uoplyst       |
| ✎ | 66 Akut indlæggelse [om aftenen]. Følgende stabilisering og diagnose eksemplarisk flot med en smule forviklinger, men jeg var én ud af måske mange andre akutte!   | Virkelig godt |

## Sengeafsnit Q11 - RRA






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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Modtagelsen
1	Bliver puttet i seng. Går seks timer, inden man bliver tilset af læge. Får ble på, da de ikke kan hjælpe en på toilettet.	Virkelig dårlig
3	Akut indlæggelse i forbindelse med lægebesøg.	God
11	Da jeg havde haft det første døgn på afdelingen og skulle have det næste døgn, kom der mænd ind på stuen. Hvad jeg syntes var mærkeligt (at man blander mænd og damer).	Virkelig god
13	Jeg [] blev informeret om alt, hvad der skulle ske. Lægerne og sygeplejerskerne var meget venlige.	Virkelig god
16	[] Nat travl, ingen læge, lang ventetid.	Virkelig dårlig
28	Jeg fik ikke ret meget modtagelse. Min oplevelse var, at jeg blot blev placeret der.	Dårlig
35	Sygeplejersken, der tog imod mig, præsenterede ikke sig selv, men pegede bare på stuen, hvor jeg skulle være. Det betød, at jeg skulle følge med. Personalet var søde nok, men det giver et dårligt indtryk, når man ikke præsenterer sig og hilser på patienten. Der var ikke nogen af de sygeplejersker, som jeg var i kontakt med, der præsenterede sig.	Dårlig
37	Ingen kommentarer.	Virkelig god
38	Jeg blev godt modtaget, hvorefter der kom læger og sygeplejersker hele tiden og stillede alle mulige spørgsmål. Hvorefter jeg pludselig var flyttet til [anden] afdeling.	God
41	Efter Falck havde afleveret EKG-strimmel og rapport, meddelte sygeplejerske mig, at det kunne man slet ikke bruge til noget. Altså overflødig?	God
42	Som akutpatient var mit første møde med traumecenteret, hvor jeg fik en meget fin behandling. Efterfølgende blev jeg indlagt på akut modtage afdeling, hvor alt var virkelig godt.	Virkelig god
51	Stor travlhed på afdelingen.	God
61	Meget fin.	God
64	[] Min læge NN har besluttet, at jeg ikke mere skal på hospitalet i Randers, og det er jeg selv utrolig glad for.	Uoplyst
66	Perfekt eller bedre!	Virkelig god

## Sengeafsnit Q11 - RRA

## Hvilke(n) fejl oplevede du?



ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Fejlhåndtering
1	Der gik for lang tid, inden den rigtige behandling blev sat i gang. Jeg fik irritation og røde knopper af ble/våd ble.	Dårligt
8	Det var før det her: Jeg blev kørt til en anden by og returneret uden behandling. Hvorfor?	Virkelig dårligt
14	Fejlaflæsning af min hjerterytme om natten. Blev aflæst som almindelig sinus takykardi, og man lod mig derfor spise i stedet for at faste som aftalt dagen forinden. Det betød, da man ændrede mening, at jeg seks timer senere skulle faste, og først fik DC-konvertering tolv timer senere end først planlagt.	Godt
17	At jeg fik stillet en alvorlig diagnose i Randers, der blev tilbagevist på andet sygehus en måned senere. Det endda på trods af, at tre læger var involveret i mit forløb i Randers.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Ingen.	Uoplyst
23	Flere beskeder om sygdommen af flere læger. Det virkede forvirrende og følte ikke, at de havde styr på sygdommen, samt dårlige informationer fra deres side.	Godt
25	Diagnosen [] blev først stillet på tredjedagen efter tre dage med stærke smerter. Én læge ville sende hjem på førstedagen på trods af stærke smerter og kraftig diarré, der havde varet i flere dage. Først efter anden scanning startede behandling og operation.	Godt
28	Da jeg blev modtaget af en læge, blev jeg undersøgt, og han sagde, det var vigtigt, at jeg fik en koloskopi hurtigst muligt, derfor skulle jeg straks i gang med udrensning, men han glemte at skrive det ned. Alle vidste, det var det, der skulle ske, men personalet måtte ikke sætte mig i gang, før det lå på skrift. [Lægen] sagde det kl. 18.30, og kl. 2 blev jeg vækket, for der havde de fået fat i [lægen], så nu skulle jeg skynde mig i gang. Jeg fik så første portion, og seks timer senere fik jeg portion nummer to, så jeg kunne komme til samme formiddag. Men hele dagen gik og [hen på aftenen] fik jeg at vide, at 'det når vi først i morgen'.	Dårligt
29	Jeg blev ikke orienteret om, at jeg havde fået en kontaktperson. Først ved udskrivningen blev jeg klar over det, da jeg fandt en seddel om det i en skuffe i sengebordet ved afrydning.	Uoplyst
31	Der gik alt for lang tid inden læge kom, efter jeg havde været i CT scanner. 32 timer uden mad er ikke godt nok. Første dag meget lidt mad [ved midnatstid]. Anden dag lidt suppe, CT [efter middag]. Lægen kom først [sent om aftenen], i dette tids rum kunne man have spist mange gange og have fastet i de seks timer.	Virkelig dårligt
34	Dårlig sammenhæng i det jeg fik at vide af de forskellige læger og sygeplejersker.	Dårligt
35	De gav mig bare tabletter uden at fortælle mig, hvad det var for nogle. Jeg spurgte, om jeg måtte gå rundt på afdelingen. Den ene sygeplejerske sagde ja, og den næste sagde, at jeg slet ikke måtte komme ud af sengen, før mit blodtryk var blevet meget lavere. Jeg spurgte lægen, om jeg måtte starte på arbejde den næste uge. Han sagde ja. Min egen læge sagde, at det måtte jeg da overhovedet ikke. Jeg blev sendt hjem med meget lille dosis blodtryksnedsættende medicin, efter at have fået [anden medicin] i tre dage, hvilket selvfølgelig ikke kunne holde blodtrykket nede og jeg startede forfra med et blodtryk, som da jeg blev indlagt. Det synes jeg, at man kunne sige sig selv ville ske.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
38	Efter at være blevet flyttet til afdeling Q11 kom der i løbet af dagen tre forskellige læger og gav mig forskellig information om, hvad jeg fejlede og det blev så meningen, at jeg skulle faste fra om aftenen.	Dårligt
39	Forkert medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
40	En enkelt gang var der rod i medicinlisten, da jeg blev sendt hjem.	Virkelig godt
41	Jeg mener, det er en fejl, at kontaktsygeplejersken og lægen med et par timers mellemrum	Personalet kendte

	stillede nøjagtigt de samme spørgsmål til journalen. Man føler det som om, man ikke tror på patienten, for læge og sygeplejerske taler vel sammen?	ikke til fejlen(e)
 44	Jeg blev sendt hjem, og efter et stykke tid gik der betændelse i mit ar, og jeg blev genindlagt.	Dårligt
 50	Jeg fik [] store sår [].	Uoplyst
 51	Jeg oplevede ikke direkte fejl, men en utrolig mangel på tid.	Uoplyst
 54	Fik tilbudt mad, hvor jeg skulle være fastende.	Virkelig godt
 59	Jeg blev informeret om, at jeg skulle udskrives følgende dag om formiddagen. Imidlertid var der tilsyneladende ingen læge. Jeg blev først udskrevet til aften. Fik ikke at vide, om hospitalet anså det for en fejl.	Uoplyst

## Sengeafsnit Q11 - RRA

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
1	De undskyldte, at der var mere travlt, end der normalt skulle være. Får ikke mad, drikke og ej heller medicin.	Virkelig dårligt
4	Nej.	Uoplyst
7	Kun godt.	Virkelig godt
8	Jeg ynder ikke at tale om det.	Godt
9	Ok.	Godt
10	Kom til sygehuset lørdag, hjem igen mandag middag. Et dejligt kort ophold.	Uoplyst
11	Jeg kan ikke forstå, at man ikke kunne finde årsagen til, at jeg besvime alle de gange, som jeg gjorde. Og at første skanning viste noget, og nummer to viste ingenting (både i hoved og lunger).	Virkelig godt
17	Igen en rædsom oplevelse af lægerne i Randers.	Virkelig dårligt
26	Jeg er særdeles tilfreds med alle tre afdelinger, som jeg var indlagt på i de fire dage. Alle var ekstremt venlige. Jeg var selvhjælpen og selv [ansat i sundhedsvæsnen].	Virkelig godt
31	Mangel på læger, men rigeligt med andet personale.	Godt
35	Jeg blev udskrevet [sidst på ugen]. [Dagen efter] var min tilstand den samme, som da jeg blev indlagt. Da jeg ringede og spurgte afdelingen, hvad jeg skulle gøre, sagde de bare, at nu var det min egen læge, der skulle tage sig af det. Jeg kom jo lige derfra, og min egen læge fik først papirerne fra min indlæggelse to dage efter.	Dårligt
38	Mit indtryk af alle de læger, jeg talte med, var, at de overhovedet ikke talte sammen eller vidste, hvad den anden gjorde. Det var meget utrygt, og når jeg spurgte sygeplejersken, hvad der skulle ske, sagde hun: Spørg lægen.	Dårligt
39	Både læger og plejepersonale virker stressede/pressede og har derfor ikke overskud til patienten.	Dårligt
41	Man føler det som om, man ikke tror på patienten, for læge og sygeplejerske taler vel sammen?	Godt
42	Jeg fik, som I kan se, en virkelig god og relevant behandling. Selv da jeg var udredt, og man ville hjemsende mig efter en dag, hvor jeg stadig ikke var i stand til at holde balancen, kunne jeg argumentere for en yderligere dag, så jeg kunne gå oprejst fra afdelingen. Alt i alt en meget fin oplevelse. Man bliver bare så glad for det danske system, når man har brug for det.	Virkelig godt
44	Da jeg blev genindlagt skulle jeg faste [næste et døgn] og det kan jeg måske forstå, da behandlingen vel var usikker. Jeg fik [medicin]. Sygeplejersken prøvede at finde en læge, men de svarede ikke. Næste dag kom der en læge, som gav mig lov til at spise indtil [midnat] hvor jeg så skulle faste igen, behandlingen fortsatte med [medicin] indtil næste aften, hvor sygeplejersken forgæves prøvede af kontakte læge. Jeg blev flyttet til anden afdeling, fik mad og næste morgen kom læge NN og ændrede behandling.	Dårligt
50	For meget flyttende fra afdeling til afdeling.	Virkelig dårligt
51	Under hele indlæggelsen havde jeg det meget dårligt. Ikke mindst pga. den indelukkede luft.	Dårligt
57	Der er ikke styr på noget.	Dårligt
59	En læge sagde til mig, at jeg levede på sultegrænsen. Forud herfor havde jeg ligget på Akutafdelingen, hvor der hverken var mad eller drikke, bortset fra vand fra vandhanen.	Dårligt

- |  |   |               |
|--|---|---------------|
|  62 | Totalt forvirrende.   | Dårligt       |
|  66 | Jeg er meget selvstændig og fleksibel. Med en udvidet forståelse for kroppens sammensætning, er jeg også i stand til at levere en positiv indsats, og et samarbejde af konstruktiv art. | Virkelig godt |

## Sengeafsnit Q11 - RRA

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
7	Det var ok.	Virkelig godt
8	Sygeplejerskerne og de øvrige piger var meget søde. De hjalp mig meget.	Godt
11	Alt i alt var jeg rigtig godt tilfreds med alle derude. Blev behandlet rigtig godt af alle. Og maden var bedre, end sidst jeg var indlagt. Så har IKKE noget at klage over. En GOD afdeling.	Virkelig godt
17	Der er ikke noget galt med plejepersonale og sygeplejersker, samt afdelingen som sådan. Men lægerne burde aldrig have bestået deres eksamener, for de er så inkompetente, at de spilder min tid og sygehusvæsnets penge, og det endda uden, at det er lykkedes dem at finde ud af, hvorfor jeg [fejler det], jeg gør. [Har været indlagt flere gange], og de har stadig ikke henvist mig til en afdeling, der kunne være i stand til at finde forklaringen. Så informationen i forbindelse med indlæggelsen er ok.	Virkelig dårligt
18	Jeg har mange gange været indlagt på Randers Regionshospital og har ALTID følt mig godt behandlet. Jeg har aldrig oplevet så dårligt tilrettelagt et indlæggelsesforløb, manglende information, indsigt i sygdommen og almindelig omsorgspleje for de indlagte patienter.	Virkelig dårligt
21	Ville gerne have haft noget på skrift om, hvad de mener, der er "galt". Men det er sikkert også lidt svært at give, da jeg ikke har fået stillet en diagnose.	Godt
26	Min sygdom er ret speciel og sjælden. Læge NN og diverse sygeplejersker har ydet mig fin assistance.	Virkelig godt
28	Jeg vidste, at jeg skulle undersøges for forskellige ting, men præcist hvad var der ingen, der fortalte mig. Jeg spurgte laboranten, hvad hun skulle se efter i mine blodprøver, og hun svarede mig "Det ved jeg virkelig ikke, det må du spørge sygeplejersken om, for mig er du bare et nummer". Jeg oplevede ikke på noget tidspunkt, at der kom nogen hen til mig og fortalte, hvad de evt. kunne finde i undersøgelserne. Somme tider stod jeg ud af sengen og tog mit dropstativ med ud på gangen for at finde nogen, jeg kunne spørge om, hvad der foregik, og så fik jeg fornemmelsen af at være til besvær.	Dårligt
37	Har ikke fået noget materiale om sygdommen.	Godt
38	Jeg kan fortælle, at den aften, jeg skulle faste, skulle jeg først faste fra [et tidspunkt], men senere, efter en anden læges besked, skulle jeg ikke faste før seks timer senere til næste aften. [Fik kun] to små glas juice. [Om eftermiddagen] kom der pludselig en og hentede mig, da jeg skulle til ultralydsscanning, uden jeg fik nogen besked.	Dårligt
41	Jeg fik meget lidt information om ganske almindelige ting! Toiletforhold, madudlevering osv. Der var muligvis informationsmateriale, men [jeg kan ikke læse det].	Godt
42	Jeg fik en meget fin udskrivelsessamtale med mit fortsatte forløb. Jeg er i en alder, hvor jeg med disse informationer, har taget fint hånd om mit fortsatte forløb.	Virkelig godt
45	Meget dygtigt personale i CT-scanner og ambulance. Mange tak.	Uoplyst
51	Har ikke modtaget INFORMATIONSMATERIALE.	Dårligt
59	Under indlæggelsen fik jeg ikke information om, hvor længe jeg skulle vente på behandlingen (tapning af væske ved lungen). Lægen, der skulle tappe væsken, sagde, at hvis der ikke var mere væske end scanningen [et par dage før] fra et andet sygehus viste, ville hun ikke tappe. (Jeg var henvist fra det andet sygehus og kunne ikke få kemo, så længe væsken var der). Lægen i Randers tappede dog væsken, efter en [] scanning viste mere væske, sagde hun. Hvad mon jeg skulle have gjort, hvis hun ikke havde tappet væsken?	Dårligt
61	God.	Godt
64	Jeg har været indlagt på hospitalet i Randers [nogle gange]. Sidste gang var [i efteråret] på en	Uoplyst

tomandsstue. Ved den lejlighed blev jeg frastjålet godt 5000 kr. Jeg ved, hvem der stjal de mange penge, men har ikke navnet på sygeplejersken. Jeg meldte tyveriet til det lokale politi, som senere opgav opklaringsarbejdet.



## Sengeafsnit Q11 - RRA

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
6	Blev akut indlagt og udskrevet, inden min sygdom var på plads.	Uoplyst
8	Sidste gang sendte de mig til [anden by], hvorfor det?	Godt
14	Det er anden gang, at jeg har været indlagt med atrieflagren, og begge gange har det irriteret mig, at man ikke hører ordentligt efter (=ignorerer) det, jeg siger omkring min situation. Det virker også som om, at fordi jeg har haft et forløb på et privat hjertecenter, så "gælder" det ikke. Jeg måtte presse på, før man kontaktede centeret og fik den rette konklusion på det videre forløb. Hvis ikke man var så egenrådig, kunne jeg have "sparet" det offentlige for mindst 24 timers indlæggelse.	Dårligt
15	Jeg blev enig med læge NN om, at det var bedst, at jeg kom hjem. Der bliver ikke taget hensyn, til dem lider af parfumeallergi. Jeg blev flyttet [flere] gange en nat, når man, som jeg, er indlagt med lungebetændelse. Kosten kunne også godt være lidt bedre eller meget bedre. Brødet var meget tørt!	Dårligt
17	Ikke ud over, at jeg blev udskrevet med en alvorlig fejl diagnose.	Virkelig dårligt
26	Jeg blev udskrevet til videre undersøgelse i ambulatoriet. Her var opfølgningen perfekt og hurtigt. Der blev lyttet til mine ønsker.	Virkelig godt
28	Jeg blev udskrevet med en recept og besked på at gå til kontrol ved egen læge. Ved disse kontroller ved egen læge har jeg fået svar på mine spørgsmål, både om hvad de har undersøgt for, og hvad der skal ske fremadrettet.	Dårligt
29	Kom overraskende (uventet).	Uoplyst
32	Jeg var indlagt i to døgn, og jeg fik en fin behandling. Da fandt jeg ud af, at jeg havde lidt astma. Så fik jeg en god vejledning om, hvordan jeg skulle bruge medicinen. []. Vi har et godt system i Danmark. Vi kan blive hjulpet.	Virkelig godt
38	Jeg var meget utryk ved at komme igen, men også en grim oplevelse på Q41 og Q11, da jeg følte, jeg slet ikke havde fået den behandling, jeg burde have haft. Jeg håber aldrig, jeg skal stifte bekendtskab med de to afdelinger mere.	Dårligt
42	Bare sig tak for en meget fin og kompetent behandling, hvor jeg følte, at det jeg havde af indlæg for at helheden skulle blive optimalt, blev taget med. De kan med rette være stolte af deres værk.	Virkelig godt
46	Jeg blev ikke udskrevet af en læge og fik ingen forklaring på min sygdom, hvilket forekom meget mærkeligt.	Dårligt
49	Meget forvirrende. Ingen vidste besked. Medicin var væk osv.	Uoplyst
51	Der var ingen læge til stede ved "udskrivningen".	Dårligt
58	Har for det meste udskrevet mig selv, fordi jeg mener, at de ressourcer, de brugte på mig, kunne bruges bedre på f.eks. syge børn.	Virkelig godt
59	Jeg forstår ikke, det var nødvendigt at være indlagt så længe efter, at drænet blev sat i.	Dårligt
61	God, med fin service.	Godt
65	Jeg måtte bede om en afsluttende samtale med en læge inden udskrivelse.	Godt
66	Mit lægehus [ ] svigtede i opfølgningen af min infektion (blodprøver)!	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
1	Dårligt fungerende team, ligger i uvished. Får ikke den fornødne hjælp/omsorg, kan ikke blive [puttet] i sengen og ingen hjælp til toiletbesøg, ingen medicin/mad i mange timer. Dårlige stuer. Hygiejne nedprioriteres. Dårlig personlig pleje. For lang tid inden behandling iværksættes. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig dårligt
3	Mere kontrol af bad/toiletforhold. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
6	Personalet rigtig søde og rare. Men tre dage på Akut Sengeafdeling med al dens uro er for meget. [Relationer til personale]	Uoplyst
7	Alt i alt meget godt.	Virkelig godt
8	Afdelingen er virkelig god. De ansatte havde meget travlt, kan det ikke afhjælpes lidt? [Pleje]	Godt
10	Man gik straks i gang med at regulere hjerteslaget og fik det huslige klaret, så jeg kom hjem igen efter en-halvdagen dags indlæggelse. Jeg er meget tilfreds med sygehusets behandling af mig. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	Jeg synes, at det var rart, at personalet kom tit og hørte om, hvordan vi havde det, og om vi manglede noget. Man følte sig IKKE glemte. Altid sødt personale, der kom. SÅ DET VAR DEJLIGT, TAK :-) [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Jeg anerkender, at personalet har begrænsede ressourcer, og at de derfor er pressede i hverdagen. Regionshospitalet er stort, og der skal koordineres en del, hvilket i det store hele fungerer fint. Jeg tror, at man kunne komme langt i fremtiden, hvis man fik fjernet flere gamle/gammeldags faggrænser, der hersker på hospitalerne. [Pleje]	Dårligt
16	De lovede en samtale om det videre forløb, har intet hørt her to måneder efter. [Kvalitet i behandling]	Godt
17	Som sagt synes jeg, at afdelingen gør det godt. Hvis den fik læger, der var i stand til at udføre et ordentligt og seriøst stykke lægeligt arbejde, ville alt være godt.	Virkelig dårligt
19	Under indlæggelsen var jeg placeret i stue med forskellige medpatienter, som besørgede alt i sengen, hvilket medførte en frygtelig stank og efterfølgende nogen støj. Andre patienter råbte meget efter personalet. Hvis man kunne placere patienterne efter deres tilstand, ville det være en stor fordel for mange af patienterne, som så ville få en chance for at blive udhvilet. [Pleje]	Uoplyst
20	Der var ingen stuegang lørdag. Jeg fik hele tiden at vide, at der kom en stuegang, men den udeblev. Jeg blev udskrevet ved [om aftenen]. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
21	Da jeg var til samtale omkring indlæggelsen efterfølgende, oplevede jeg stor trykthed og hjælpsomhed fra personalet på Reumatologisk Afsnit. Det er en stor trykthed at vide, at man bare skal ringe, hvis der opstår usikkerhed omkring noget. Det var ligeledes en god og informerende samtale med lægen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
26	En firesengsstue er meget trang. Man har nærmest naboen helt tæt ind på sig. Afdelingen hjalp mig til en tom stue den tredje nat, så jeg kunne få sovet. Tak for det. [Pleje]	Virkelig godt

- 27 Stor ros til akut sengeafsnit. Blev ikke overflyttet til anden afdeling, da jeg var utryg ved det. Havde tidligere haft dårlig oplevelse på anden afdeling. [Kvalitet i behandling] Godt
- 28 Det var træls at få en udrensning, hvor man ustandseligt skulle på toilettet, når man er placeret på en firemandsstue i sengen længst væk fra toilettet på gangen. Min oplevelse af personalet var blandet. En aften bad jeg om at blive afkoblet fra mit dropstativ og fik at vide, at det ville de gøre på deres aftenrunde, hvorefter de glemte mig. Næste morgen blev jeg mødt af andet personale med omsorg og menneskelighed. Mit overordnede indtryk var, at de var underbemandede og fortravlede på en måde, der heller ikke var tilfredsstillende for dem selv. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale] Dårligt
- 29 Afskærmningen af de enkelte sengepladser kunne være meget bedre. De eksisterende blev sjældent brugt af personalet. [Fysiske rammer] Uoplyst
- 30 Var kun indlagt et døgn, så det var ok, det jeg oplevede. Godt
- 34 Værelserne var ved at falde fra hinanden, ikke det mest opmuntrende. Huller i væggene, en ødelagt fjernbetjening, og snor der falder ud af væggen. [Fysiske rammer] Virkelig dårligt
- 35 Der blev en mand indlagt på den firemandsstue jeg lå på. Jeg synes ikke, det er i orden at blande kønnene på stuerne. Jeg fik optaget journal og fik lavet EKKO på stuen, mens der var pårørende til de andre patienter tilstede. Det er ikke i orden. De skal sendes udenfor. [Fysiske rammer] Dårligt
- 36 Det kniber med information en smule; hjem til hustru. Men alt i alt ok. [Kommunikation og information] Godt
- 38 Det var en rigtig ubehagelig indlæggelse. [En] aften kom en læge og fortalte, at jeg skulle have en tre dages penicillinur, og det skulle foregå direkte ind i årene, da jeg ikke måtte få piller, da min mave ikke kunne tåle det. Herefter skulle jeg have en CT-scanning, så man kunne se, hvad der forårsagede alle mine smerter, og derefter begyndte jeg behandlingen, og jeg var rigtig glad, da det lød godt. Jeg lå så med drop hele natten og [den næste] formiddag. [Om middagen] kom en [ ] læge og sagde, nu måtte jeg godt tage hjem for jeg skulle på en otte dages penicillinur med piller. Jeg sagde, at en anden læge havde sagt, jeg ikke måtte få piller, men kun sagde meget klart, det kendte hun ikke noget til, og så tog jeg hjem, og i dag, en måned senere, har jeg stadig smerter. [Kvalitet i behandling] Dårligt
- 41 En læge sagde [om eftermiddagen], at han ville komme igen efter et par timer. Han kom ikke, og jeg fik ingen besked. [Ud på aftenen] måtte jeg selv bede om nattøj og kam/tandbørste, da jeg åbenbart skulle overnatte. Det fik jeg heller ikke besked om. Kontaktsygeplejerske så jeg kun ved indlæggelse, ellers ikke. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling] Godt
- 43 Hurtig, kompetent og venlig behandling hele vejen igennem! Virkelig godt
- 49 Der var megen uro på afdelingen. Personalet havde meget travlt. [Pleje] Uoplyst
- 50 Personalet kan godt sætte sig noget mere ind i borgerens helbred, så de kender alle sygdommene. Rengøringspersonalet kan godt gøre bedre rent. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Virkelig dårligt
- 51 Præg af stor travlhed, så man ikke ville ulejlige med evt. unødvendige spørgsmål. Jeg har måske bare været uheldig! Det var en meget ubehagelig oplevelse. [Pleje] Dårligt
- 52 Det er rigtig dårligt at ligge bag et mørkt forhæng og ikke se dagslyset. [Fysiske rammer] Godt
- 55 Mit indtryk er, at det ikke er læger og sygeplejersker der får stres, men patienterne af ventetid. Ventetid uden nogen form for forklaring. Og når man så kan se et kontor fyldt op med folk i hvide kitler med armene over kors, kunne de godt bruge lidt tid på patientpleje. De kunne lære

- noget af dem på en anden afdeling. De var super.  
[Pleje, Relationer til personale, Ventetid]
- ✎ 56 Der er for meget ventetid på, at få snakket med en læge. Der var en læge, som udskrev mig, og som var bekymret for mig og sendte mig videre til [en] scanning. Det var jeg meget glad for.  
[Kvalitet i behandling, Ventetid] Virkelig godt
- ✎ 57 Dygtige og behagelige sygeplejersker og personale. Lægerne mangler forståelse. Det kunne de lære af sygeplejerskerne.  
[Relationer til personale] Dårligt
- ✎ 58 Jeg synes, at afdelingen skal prioritere børn frem for midaldrende patienter, som jeg. Virkelig godt
- ✎ 59 - Jeg oplevede tre gange, at personalet talte ned til patienterne. En gang til mig, to gange til andre patienter/pårørende. Det burde slet ikke finde sted :-(.  
- Der burde være mad og drikke i akutafdelingen :-(.  
- Lægen, der lagde drænet, gjorde det godt. Det gjorde meget mindre ondt, end da jeg fik gjort det på et andet sygehus :-).  
- Der burde ikke være ventetid på at blive udskrevet :-(.  
[Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale, Ventetid] Dårligt
- ✎ 62 Blev ikke undersøgt, alt var overfladisk og upersonligt.  
[Kvalitet i behandling] Dårligt
- ✎ 63 Jeg ved godt, det er en akutafdeling, men personalet var meget fortravlet, men flinke og rare. Der var enorm lang ventetid på en læge. Det ville nok kunne gøre opholdet kortere, hvis man ikke skulle vente en hel dag på, at en læge endelig havde tid til at sende en hjem.  
[Pleje, Relationer til personale, Ventetid] Godt



