

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på  
Akutafsnit 2 - RHV  
Akutafdelingen HEM  
Hospitalsenhed Midt**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

[defactum@rm.dk](mailto:defactum@rm.dk)

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard .....	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	28
	Udskrivelsesinfo .....	30
	Hjemmepleje .....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	35

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	374
Besvarelser fra patienter:	202
afsnittets svarprocent:	54%

**Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: Akutafsnit2

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets akut indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

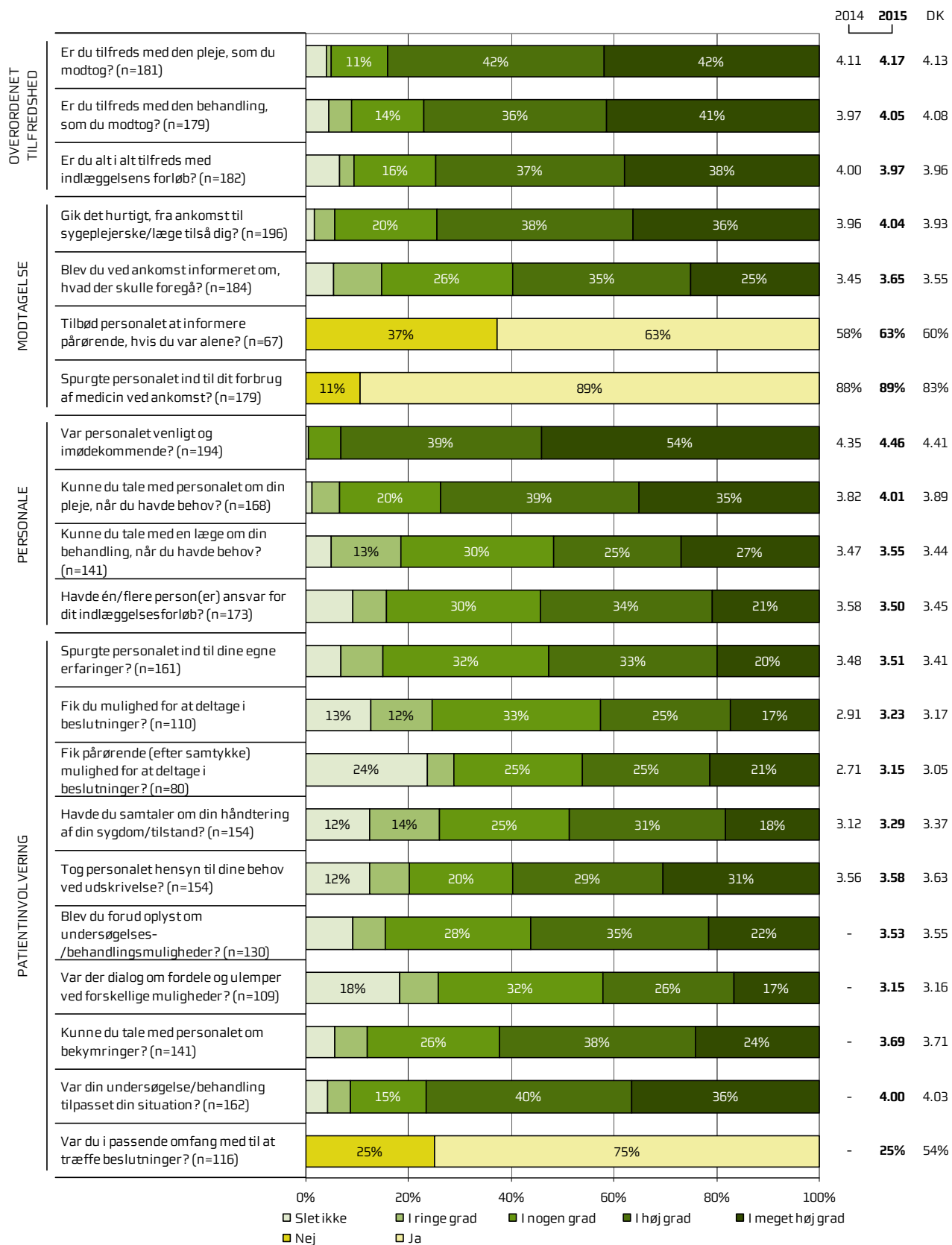
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

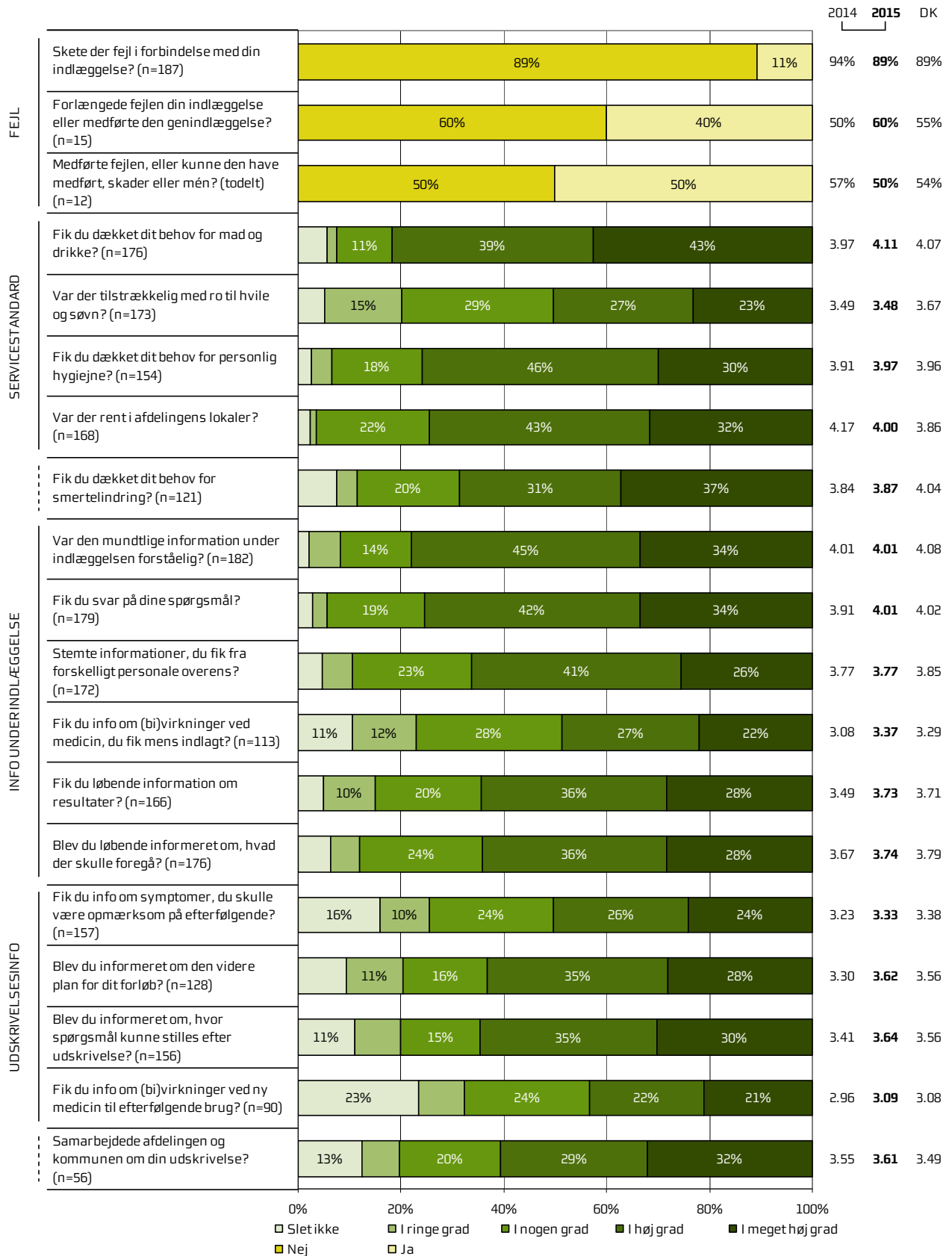
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

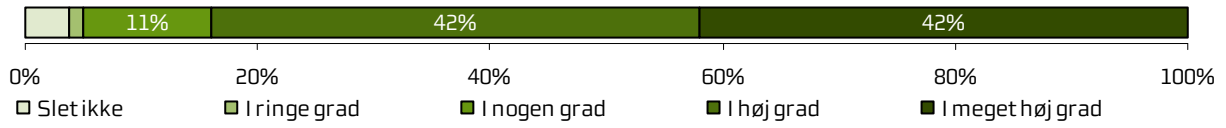
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

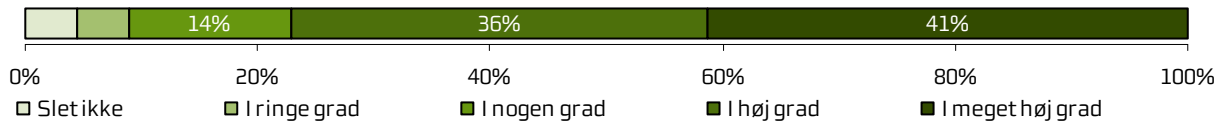
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordenet tilfredshed

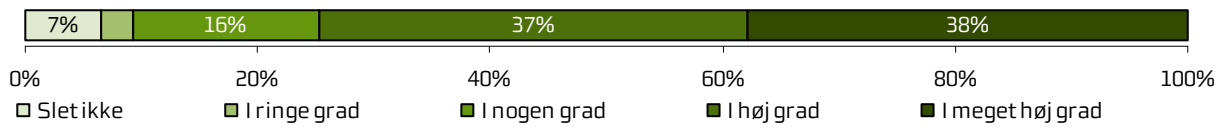
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=181)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=179)



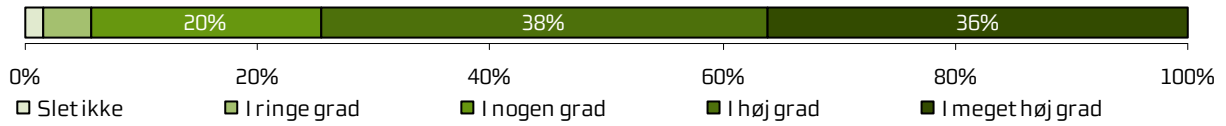
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=182)



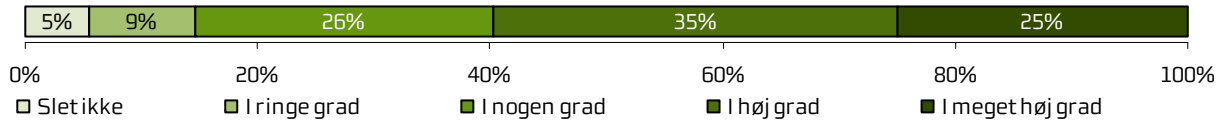
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,17		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,05		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,97		3,96	

## Modtagelse

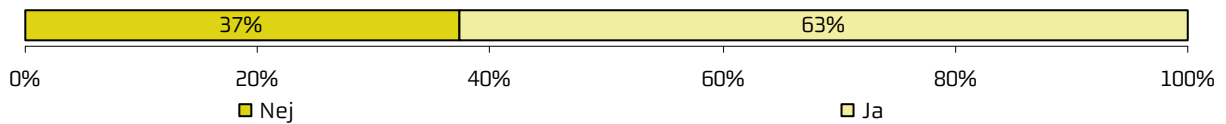
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=196)



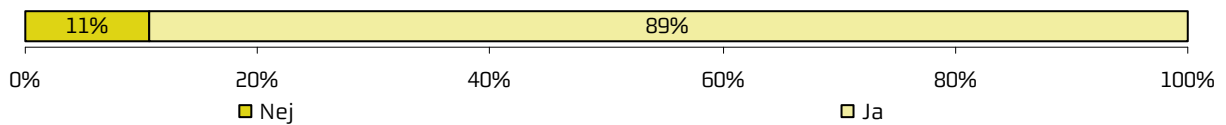
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=184)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=67)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=179)

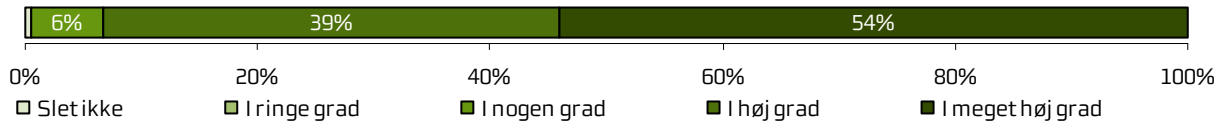




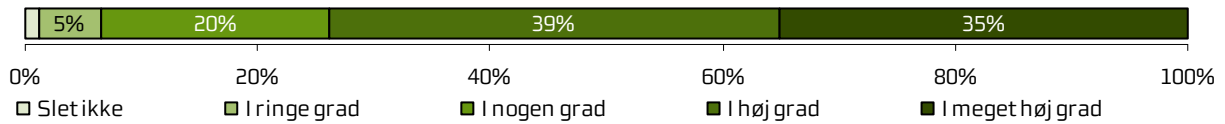
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,04		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,65		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		63 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		89 %	83 %	

## Personale

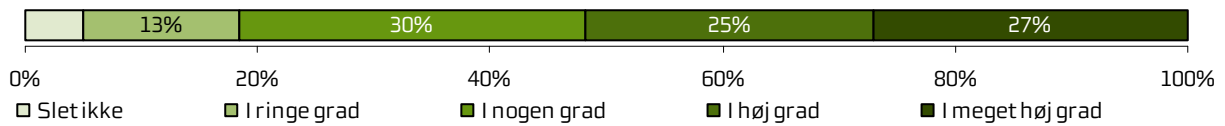
Var personalet venligt og imødekommende? (n=194)



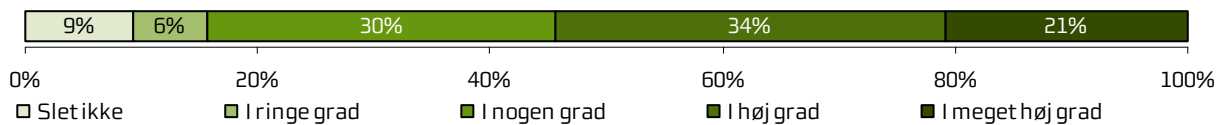
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=168)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=141)



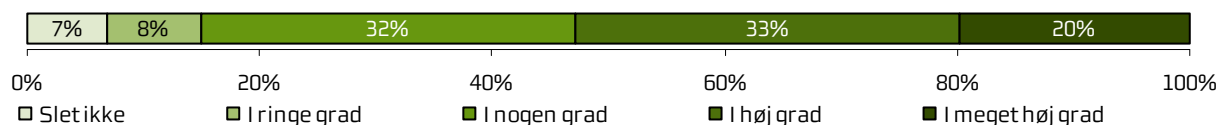
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=173)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,46		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,01		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,55		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,5		3,45	

## Patientinvolvering

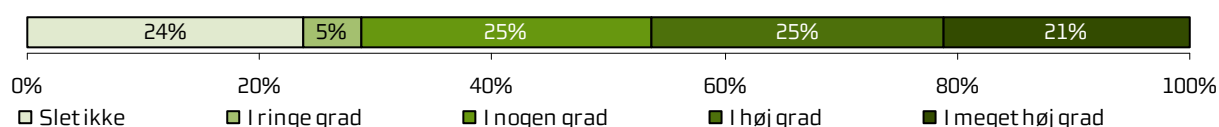
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=161)



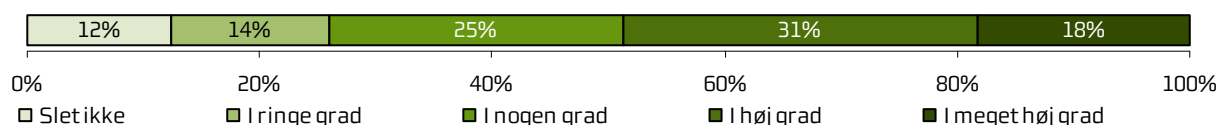
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=110)



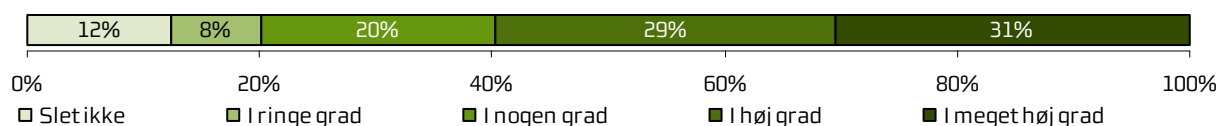
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=80)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=154)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=154)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=130)



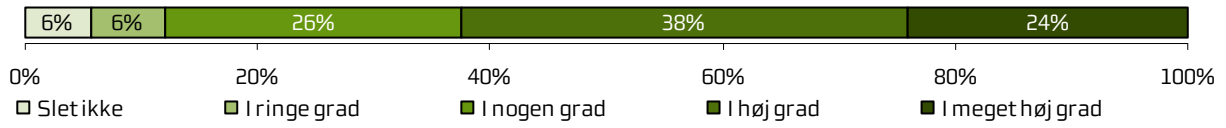
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=109)



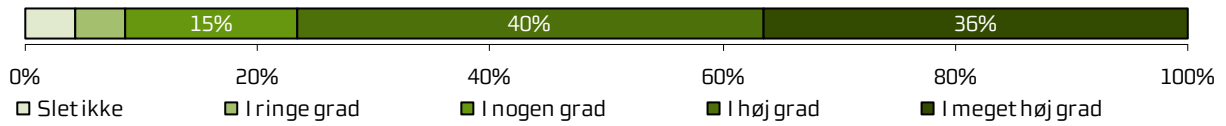
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,51		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,23		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,15		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,29		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,58		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,53		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,15		3,16	

## Patientinvolvering (fortsat)

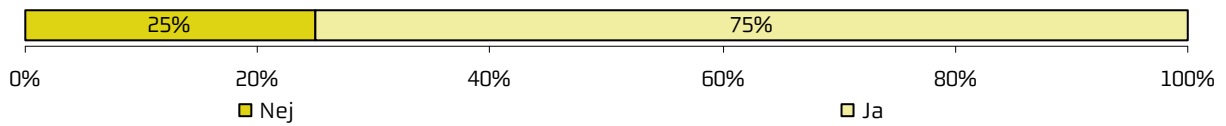
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=141)



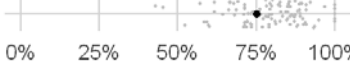


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=162)



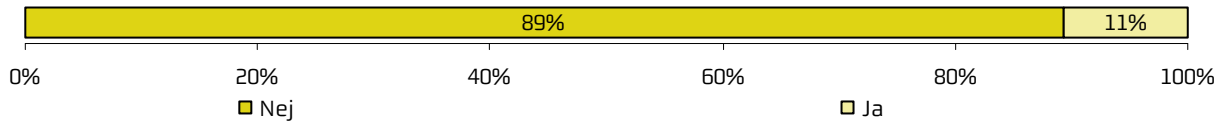
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=116)



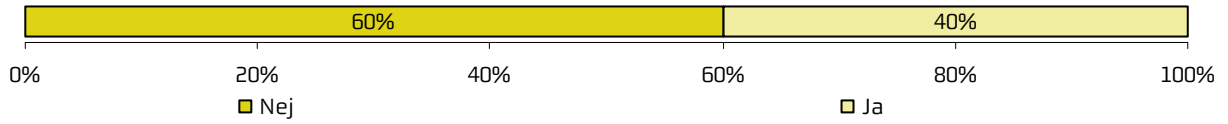
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,69		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		25 %	54 %	

## Fejl

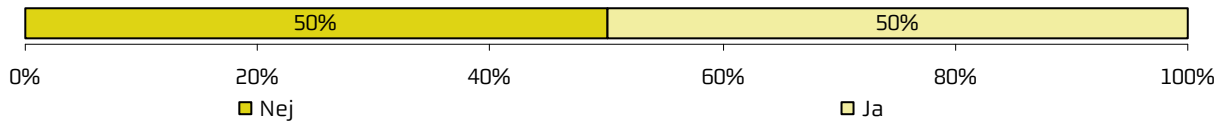
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=187)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=15)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=12)

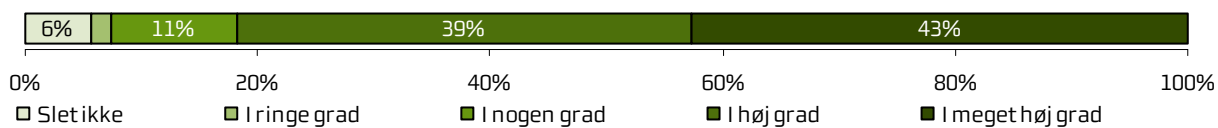




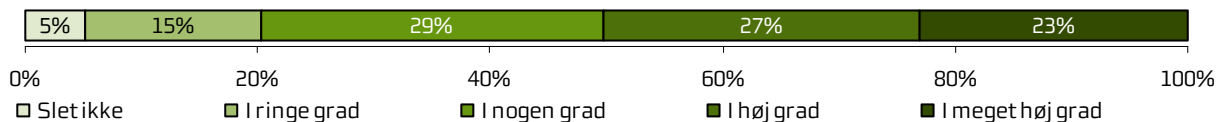
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		89 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		60 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	54 %	

## Servicestandard

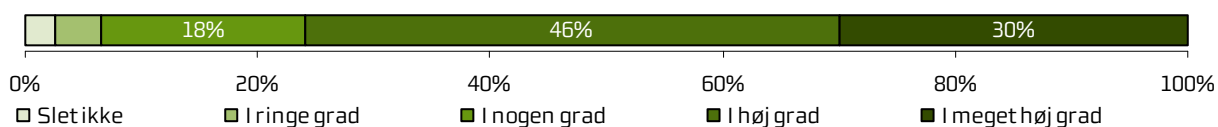
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=176)



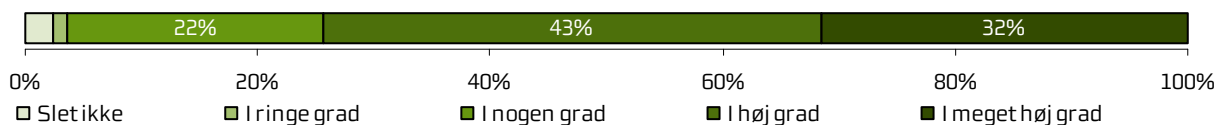
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=173)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=154)



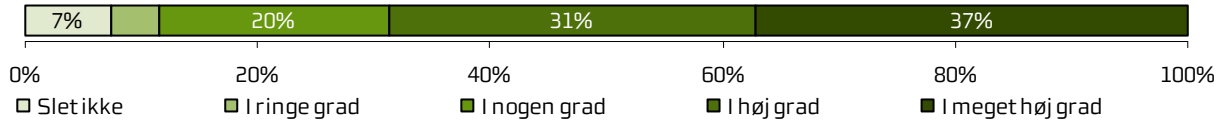
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=168)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,11		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,48		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,97		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4		3,86	

## Smertelindring

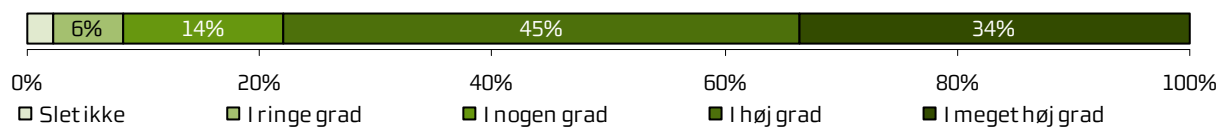
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=121)



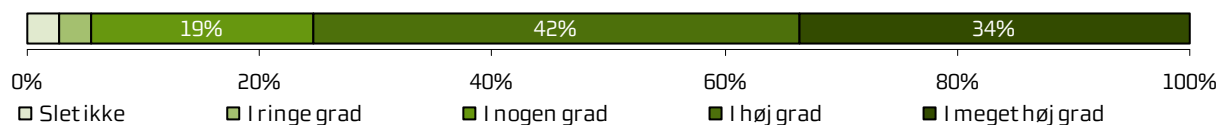
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	3,87		4,04	

## Info under indlæggelse

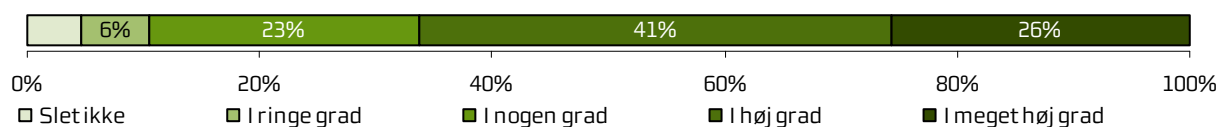
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=182)



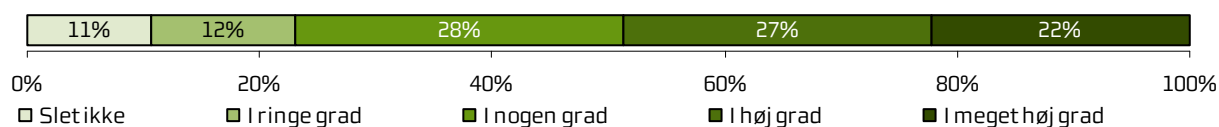
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=179)



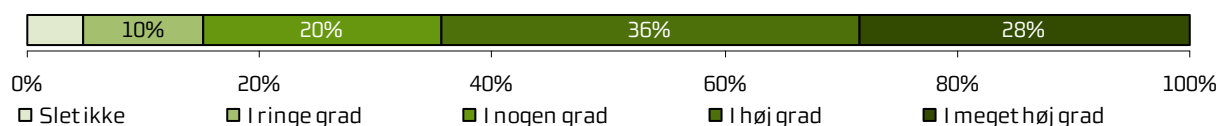
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=172)



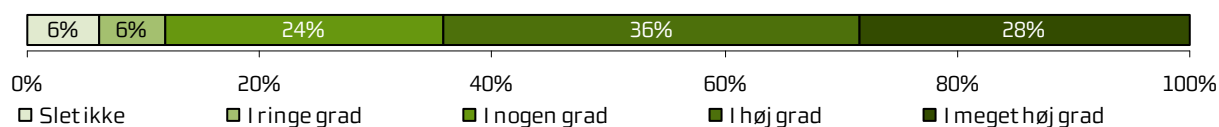
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=113)



Fik du løbende information om resultater? (n=166)



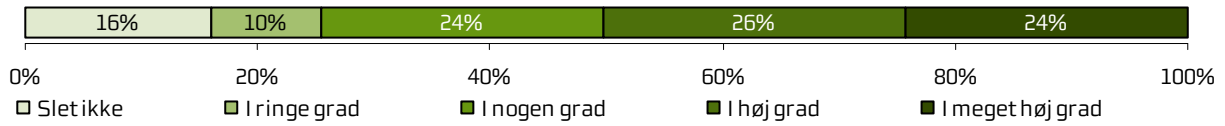
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=176)



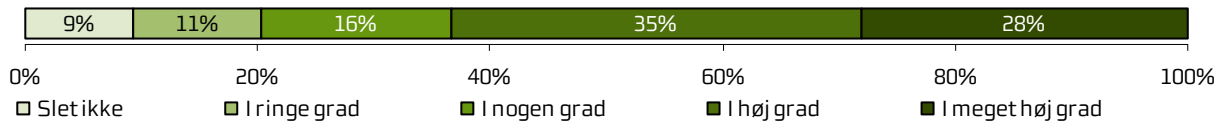
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,01		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,01		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,77		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,37		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,73		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,74		3,79	

## Udskrivelsesinfo

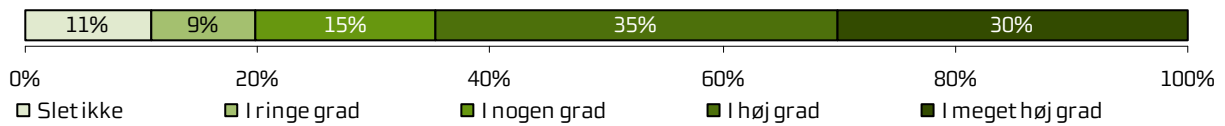
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=157)



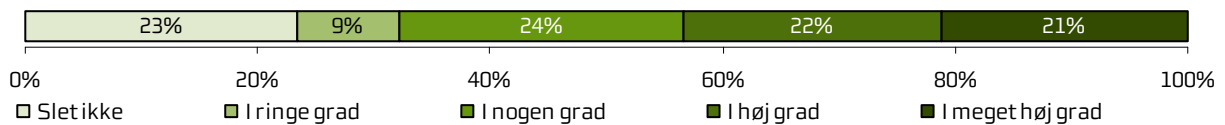
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=128)







Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=156)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=90)

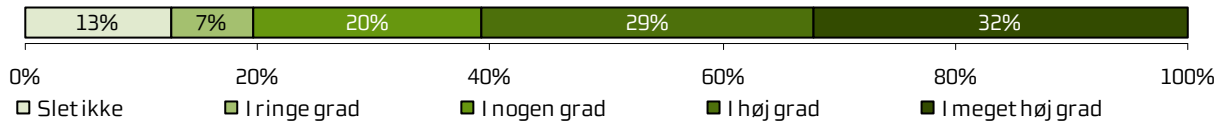




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,33		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,62		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,64		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,09		3,08	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=56)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,61		3,49	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

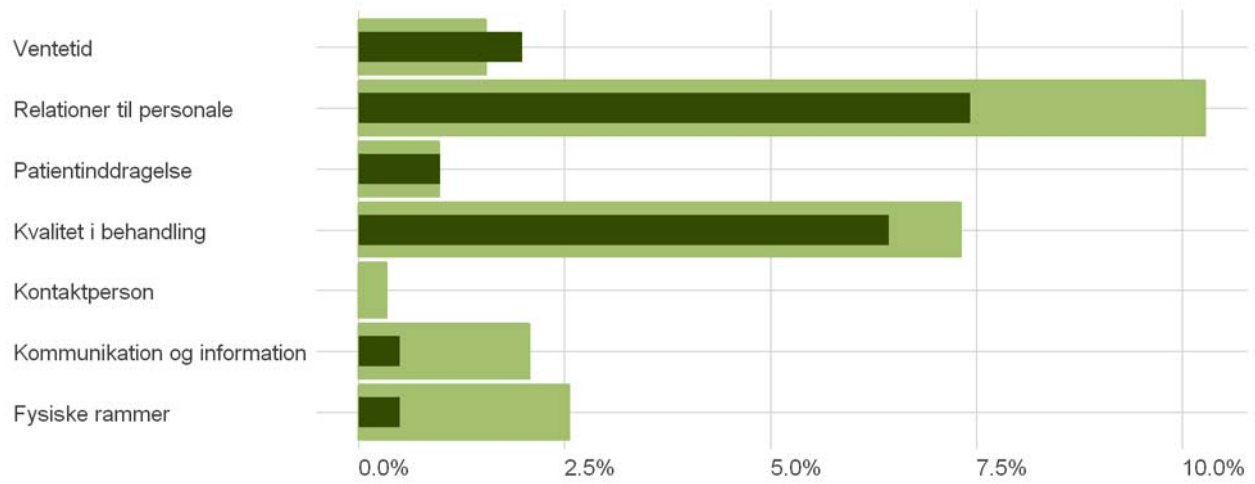
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

### **Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'**

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



## Akutafsnit 2 - RHV

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Akutafsnit 2 - RHV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
17	Behandlingen var stort set upåklagelig! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
23	Jeg synes ikke, at jeg har noget at klage over. Jeg synes, jeg blev behandlet godt, og blev betjent af flinkt personale. Tak for det. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Der var stor forskel på plejepersonalet, men alt i alt tilfreds.	I høj grad
35	Særligt godt: Forstående og venlige. Kunne gøre bedre: Lang lægeventetid og personalet kunne ikke oplyse om, hvor længe. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
45	Døgnmåling af blodtryk skulle være startet, inden jeg blev udskrevet. Dato for hjerteskaning skulle være givet, inden jeg blev udskrevet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
3	Fantastisk sødt og positivt personale (læger, sygeplejersker og bioanalytikere). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Da jeg først blev "opdaget" af personalet var de utrolig hjælpsomme og søde. Professionel læge med fin kontakt og samtale om min tilstand. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Der er kun ros.	I meget høj grad
39	Jeg oplevede en venlig og personlig atmosfære. Det var tydeligt, at alt var under kontrol. Det gjorde mig rolig og tryk i en, for mig, helt uvant situation. Der var tit en god humor til stede. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
42	Jeg har kun ros og tak for opholdet.	I meget høj grad
44	Jeg har intet at beklage mig over. Det var en god oplevelse.	I meget høj grad
4	Synes det virkede som om, at personalet var rigtigt presset, og at der var underbemandet. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
7	Efter undersøgelse og blodprøvetagning fik jeg besked af en [læge] om, at der ikke skulle ske mere før resultaterne af blodprøverne forelå, så hvis jeg ville, kunne jeg tage hjem og overnatte og møde på afdelingen næste morgen. Da jeg kom på stuen næste morgen var mit sengebord ryddet og sengen klargjort til ny patient. Det havde været rart at vide, at jeg skulle fjerne mit grej og betragte mig som midlertidig udskrevet og ikke på orlov. Da mine ting var fremskaffet, fik jeg tilmed tildelt den samme stue og seng igen! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	Følte, at der måske blev taget en hurtig beslutning om, at jeg skulle hjem, da jeg havde været der i [ret kort tid]. [Patientinddragelse]	I nogen grad
21	Det var weekend, og jeg skulle vente på en læge indtil om aftenen. [Ventetid]	I nogen grad
24	Der var ekstremt lang ventetid. Og der blev ikke på nogen måder taget hensyn til, at jeg havde	I nogen grad

	en lille baby [] hjemme. [Ventetid, Patientinddragelse]	
38	Jeg var sulten. Der blev ikke spurgt, om jeg ville have noget. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
41	Jeg var indlagt to gange i løbet af to uger, og det var to vidt forskellige oplevelser. Den første gang var langt bedre end anden gang. Første gang var personalet meget venligt, og var der med det samme, jeg ringede efter dem, og det var den samme sygeplejerske, der kom hver gang. Anden gang lå jeg og ventede længe på, at de kom, og det var forskellige sygeplejersker, der kom og man følte lidt, at de var træt af mit skrigeri, men jeg var i en frygtelig pine og havde virkelig behov for, at der var en sygeplejerske og ikke en, der nærmest syntes, jeg skulle holde kæft. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
50	Løbende og opfølgende information er særdeles vigtig. Er man fastende er det måske endda endnu mere vigtigt. Overordnet en professionel og empatisk tilgang uanset lægetravlhed. Det var min klare oplevelse, at plejepersonalet gjorde, hvad de kunne indenfor de rammer de havde, men den opfølgende information var meget mangelfuld. Lægetilsyn og kommunikationen herved var meget præcis og informativ. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
58	Min far (patienten) er stærkt dement. Der gik meget lang tid fra hjemtransporten blev bestilt. Vi fik at vide, den ville komme i løbet af en times tid, og jeg forlod derfor min far for andre gøremål. Imidlertid gik der næsten fire timer, hvilket medførte, at min far lå uden nogen kendte mennesker omkring sig, hvorfor han blev meget urolig for, hvad der skete, og han måtte have beroligende medicin. Var jeg informeret om den lange ventetid, havde jeg aflyst det, jeg skulle, og var blevet, fordi jeg ved, han bliver urolig, når han ikke kan finde ud af, hvad der foregår. [Ventetid]	I nogen grad
2	Jeg blev meget lidt informeret om, hvad der skulle ske, og jeg fandt aldrig rigtig ud af, hvad jeg fejlede. Jeg fik bare en masse piller, som alligevel ikke hjalp, hvilket jeg også informerede om. Jeg har siden hen måttet få egen læge til at forklare mig, hvad der blev fundet ud af under indlæggelsen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
16	Jeg var på akutmodtagelse to fredage i træk. Det var som nat og dag. Den første gang var der meget travlt, og anden gang meget LIDT travlt. Sådan må det jo være på en akutafdeling.	I ringe grad
27	Der er plads til forbedringer. Jeg mødte seks forskellige læger de tre dage, jeg var indlagt i dagtimerne. Når der er optaget en fuld journal [én dag], er det spild af alles tid at starte forfra [få dage senere]. Lægen kunne jo bare forhøre sig, om der er tilkommet noget nyt. []. Kontrol af blodprøver, der ikke var behov for kontrol af ifølge akutafdelingen før fremmøde i Hæmatologisk Ambulatorium. Det var da logik, at de skulle tages, hvad skulle hæmatologerne ellers vurdere tilstanden ud fra? [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
28	Personalet manglede tid. Jeg var stort set overladt til mig selv. Jeg havde været fastende i 1½ døgn. Det eneste jeg kunne blive tilbudt, efter jeg selv spurgte, var en lille skål yoghurt, inden jeg blev udskrevet med besked om, at du bliver indkaldt til undersøgelse. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
30	Hvis jeg havde fået en behandling af en kiropraktor, havde alt været perfekt. Efter nu at have fået behandling af min kiropraktor, er jeg nu helt smertefri og tager ingen medicin. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
36	Det var ikke relevante læger i forhold til min sygdom. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
46	Efter [flere] timers indlæggelse er det svært at komme med en saglig vurdering, men som pensioneret sygeplejerske, der har oplevet meget i [mange år], håber jeg, at yngre læger er bedre opdraget, at de lærer mere om patientkontakt end vedkommende læge NN, jeg mødte. Det var nærmest som at opleve en attitude fra lægernes side, som vi oplevede i min elevtid. I øvrigt er min fysiske situation ikke ændret. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
47	Synes, at sygeplejerskerne var venlige, men løb rundt og havde så travlt, at de ikke vidste, hvad	Slet ikke



de gjorde. To læger når at fejldiagnosticere mig, og den tredje sender mig hjem uden at vide, hvad der er galt.

[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]



















- |      |  |           |
|------|--|-----------|
| ✎ 54 | Stor undring, at der ikke var viden til at behandle et astmaanfald!<br>[Kvalitet i behandling]   | Slet ikke |
| ✎ 57 | Jeg synes det er stærkt kritisabelt at skulle overvære læge/sygeplejerskesamtaler vedrørende de øvrige patienter på stuen. Det er intimiderende både for mig samt de andre indlagte på stuen, at andre end fagpersoner hører om ens skavanker/misbrug. Jeg overhørte således en kvindes betroelser. []. Desuden var der frygteligt koldt. Fik at vide, at man (teknikkerne) ikke kunne styre klimaanlægget, men jeg fik da en ekstra dyne. Og så havde jeg ondt, men blev ikke tilbudt smertestillende. Tror kun, men er ikke helt sikker, at jeg blev tilset af studerende, både sygeplejersker og læger. .<br>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]    | Slet ikke |
| ✎ 64 | Alle på afdelingen, både på den ene afdeling og anden afdeling, var meget søde og venlige. Personalet er presset, men bevarer roen. Men man har fokus på hurtig hjemsendelse og forsøger at overbevise en om, at man da også helst vil hjem! Bor man alene er det imidlertid ret problematisk at komme tidligt hjem. Man kan sagtens føle sig kry på afdelingen og selv gå i bad og selv gå i spisestuen. Forskellen er, at går man i sin egen spisestue, er der ingen mad, og køleskabet er ikke nødvendigvis forsynet med saftvand og juice, så man får nok at drikke. En dag mere på afdelingen kan være en god investering.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst   |

## Akutafsnit 2 - RHV

## Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Akutafsnit 2 - RHV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
27	Var indlagt på akutafdelingen [i efteråret], hvor jeg blev udskrevet. Blev ringet op af læge [nogen dage senere], at jeg skulle komme igen [dagen efter]. Sov hjemme alle nætter. Hvor de igen vil til at optage ny journal? En ung læge nummer ét kommer [den ene dag] og optager journal. Vedkommende læge nummer ét skal ud og tale med en mere erfaren læge nummer to om planen. Denne læge nummer to skal ringe til en [anden læge, nummer tre] angående plan. Læge nummer tre lister planen op for læge nummer to, som videregiver planen mundtligt til læge nummer et, som informerer patienten. Ved hvert spørgsmål vedrørende årsag til indlæggelsen skal læge nummer et ud og spørge sig frem. Dette virker ikke hensigtsmæssigt. Da jeg møder op til indlæggelse [] vil de så starte forfra med journaloptagelse ved [læge], som taler engelsk og kan få ord på dansk. Spild af tid. Havde forstået, at patienterne ved akut indlæggelse skulle møde en speciallæge og ikke yngste læge med mindst i rygsækken.	I høj grad
33	Maden ser jeg som det område, hvor hospitalet kunne stramme mest op. Jeg finder maden uappetitlig, og jeg får mine pårørende til at tage mad med.	I høj grad
34	Når en læge tilser én, må de gerne udvise en form for interesse. Lægen virkede lidt ligeglad og vidste ikke rigtig, hvad [vedkommende] selv skulle gøre ved det problem, som han stod med :).	I høj grad
43	Ok modtagelse.	I høj grad
44	Meget fin modtagelse og behandling.	I høj grad
61	Synes de skal have mere tålmodighed, nogen af dem.	I høj grad
9	Det stakkels personale havde bare for travlt!	I meget høj grad
10	Jeg har kun ros til hele forløbet.	I meget høj grad
18	Selv om der var meget travlt på afdelingen, følte jeg mig meget tryk, og personalet gav sig tid til at forklare, hvad der skulle ske og hvorfor.	I meget høj grad
26	Jeg var der kun [i et døgn]. Jeg fik en meget fin behandling af en sød sygeplejerske, der fik mig til at føle, at det var lige mig, hun hjalp, og en sød læge, der kom og snakkede.	I meget høj grad
31	Alt var ok. Smilende og søde personale. Jeg følte mig tryk.	I meget høj grad
39	Jeg vil gerne takke for særdeles god modtagelse og behandling!	I meget høj grad
42	Kun positive oplevelser [].	I meget høj grad
46	På grund af stærke mavesmerter blev jeg indlagt akut. Jeg har et skema med oversigt over mine mange indlæggelser og liste med oplysning om min ordinerede medicin. Jeg anvender den, når jeg hælder medicin op for 14 dage i doseringsæsker og noterer, hvornår jeg skal bestille nyt. Når man bliver indkaldt til undersøgelse eller indlæggelse, bedes man om at besvare et skema med netop disse oplysninger. Jeg havde begge mine lister med. Både FALCK, personale i modtagelsen og vagthavende læge var glade for mit "hjemmearbejde". Da jeg næste morgen, efter at have fastet, blev tilset af en reservelæge, var det en deprimerende oplevelse i forhold til modtagelsen. Jeg ved ikke om vedkommende var "bange" for at komme i kontakt/tale med patienten, men jeg blev ikke nærmere undersøgt, og vedkommende var næsten ude af døren, inden vi havde talt sammen. Blev udskrevet. Nogle dage efter jeg kom hjem, gik jeg ind på "Sundhed.dk" for at se journalnotater og epikrise. Jeg blev meget skuffet og vred over, hvad vedkommende reservelæge havde skrevet om mine lister: "Sirlig medicin-listen inklusiv tabletter tilbage" og på baggrund af de to lister: "Der synes måske derfor at være en lille smule overfokusering på sygdommen". Jeg syntes det var	I meget høj grad

meget arrogant og nedladende, specielt da vedkommende ikke spurgte ind til listerne, da jeg blev "tilset". Da mange ikke ved, hvilke oplysninger der står om dem på "Sundhed.dk" eller ikke tør spørge nærmere ind til notaterne, besluttede jeg mig for at sende mail til ansvarshavende læge med kommentarer til reservelægens attitude. Ansvarshavende læge har sendt en undskyldende mail og vil tale med vedkommende.












	52	Jeg blev indlagt via vagtlægen i [anden by]. Denne lille arrogante dame var helt igennem en dårlig oplevelse med sundhedsvæsnet. Hun talte i den grad ned til mig, præsenterede sig ikke osv. Men én god ting gjorde hun dog. Sørgede for, at jeg kom til Viborg. Fra folkene i ambulancen til alle, der tog sig af mig i Viborg er der kun venlighed og KOMPETENCE! Jeg må se at få talt med egen læge om det, jeg oplevede den dag. Det sidder stadig i mig her flere uger senere. Men det er jo ikke jeres bord, og har jo ikke noget med dette skema at gøre.	I meget høj grad
	53	Fik en rigtig fin modtagelse, og man påbegyndte undersøgelse med det samme.	I meget høj grad
	55	Jeg var overrasket over den gode modtagelse samt, at jeg rent faktisk blev undersøgt på kryds og tværs. Sidst jeg var indlagt på Akut var det en undersøgelse og så udskrevet næste dag uden nogen form for hjælp, smertelindring eller noget. Så denne gang har jeg absolut kun ros.	I meget høj grad
	62	Den store afstand mellem anden by og Viborg var bekymrende på grund af [situationen], men samarbejdet mellem ambulance og hospital fungerede imponerende godt.	I meget høj grad
	64	Personalet var meget venligt, hurtigt og effektivt. De bevarer roen, selv om de har travlt.	I meget høj grad
	4	Den eneste kommentar, jeg har, er, at det desværre virker til, at der bliver sparet meget på det offentlige på det område.	I nogen grad
	7	Ved en akutindlæggelse havde jeg ikke forestillet mig, at undersøgelsen blev foretaget af [andet personale].	I nogen grad
	8	Jeg kunne godt have brugt at blive scannet dagen efter, jeg blev indlagt, da de var meget i tvivl om, om det var galdestensbetændelse, så i stedet for blev jeg sendt hjem med en tid først en måned senere til at bliver scannet. Og der har jeg ikke brug for den tid mere. Det var "lige nu og her", jeg havde brug for den.	I nogen grad
	16	Blev indlagt via egen praktiserende læge. Personalet på sygehuset var klar til modtagelsen, da jeg kom.	I nogen grad
	29	Øv, jer med nålene!	I nogen grad
	38	Der må gerne være en kørestol ved sekretærene, når man kommer til jer.	I nogen grad
	12	Jeg blev bedt af sekretæren om at vente i et område med stole/sofa. Her sad jeg i ca. halvanden time, mens utrolig mange ansatte gik forbi. Jeg troede, jeg var i kø og lagde mig til sidst på en sofa, fordi jeg var så dårlig, men det viste sig, at de havde glemt mig (sekretæren troede jeg var pårørende). Da en sygeplejerske opdagede det, undskyldte hun rigtig meget, og jeg fik straks en seng og god behandling herefter.	I ringe grad
	36	Jeg var mere frustreret efter indlæggelse, da der blev lavet om på medicin flere gange, og der var flere forskellige læger med forskellige meninger. Ville i det tilfælde gerne have talt med overlægen, der før havde opereret mig, og have fået besked om, hvad der egentlig var galt. Jeg var ikke glad for indlæggelsen, men efter at have søgt fysioterapeut, der ikke ville røre mig og sendte mig til egen læge med henblik på akut indlæggelse med efterfølgende operation... Så bliver man lidt forvirret.	I ringe grad
	50	En bedre information om generel formodet udredningsforløb samt i høj grad en estimeret tidsramme for forløbet, ville skabe en forventningsafstemning i forhold til specielt ventetid og tilgængelighed af læge.	I ringe grad
	51	For lang ventetid ved ankomst.	I ringe grad
	1	Det gik lynhurtigt.	Slet ikke
	47	Meget forvirrende personale, som sprang imellem patienterne.	Slet ikke
	6	Har ingen grund til at klage, har været godt tilfreds.	Uoplyst

## Akutafsnit 2 - RHV

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Akutafsnit 2 - RHV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
16	Jeg mener, jeg blev udskrevet med for lav blodprocent efter operation.	Ja
25	Måtte efter halvandet døgn igen i narkose og have [behandling]. Pårørende blev ikke orienteret.	Ja
30	Ved indlæggelsen bad jeg om at blive behandlet af en kiropraktor, da årsagen til min indlæggelse var stærke smerter pga. at mine ryghvirvler i lænden havde forskubbet sig. Dette blev pure afvist af overlægen med en besked om, at jeg bare skulle have noget smertestillende medicin og så ellers bare skulle lære at leve med smerten. Han afsluttede samtalen med, at hvis jeg ville have kiropraktor behandling, så kunne jeg jo bare gå, hvilket jeg på ingen måde var i stand til, da mine smerter var så store, at jeg kun kunne ligge i vandret stilling. Det øvrige personale var meget hjælpsomt og forstående. Efter en lang nat med mange smerter på hospitalet kom jeg med personalets hjælp på benene og kunne med forsigtighed bevæge mig lidt rundt i oprejst stilling. Ved middagstid lykkedes det mig at få behandling af en nærvedboende kiropraktor. Fem minutters behandling og smerterne var næsten væk, og jeg kunne færdes nogenlunde normalt samt være i stand til at køre bil, hvilket jeg ikke kunne før. Havde jeg blot fået behandling af en kiropraktor dagen før, havde en indlæggelse IKKE været nødvendig.	Ja
43	Lægen tog hjem, uden at jeg havde fået svar. Flere folk ledte efter ham.	Ja
47	At alle troede, at det var blindtarmsbetændelse, selvom der ikke var symptomer på det. Gik først op for dem, da overlægen kom. Og skulle tilses medicinsk.	Ja
54	Jeg kom med et astma-anfald og under de [mange timer] jeg var på afdelingen, var der ingen, der startede behandling op. Jeg prøvede flere gange at sige, at der skulle [forskellige slags medicin til].	Ja
2	Jeg havde fået fjernet [noget væske i et led], hvorefter en sygeplejerske kom ind nogle timer senere, kiggede på nogle papirer og spurgte, hvordan det gik med min [hudsygdom]. Jeg svarede "ØØØh", og hun sagde så "Jamen er det ikke det, de mistænker dig for at have?" og kiggede igen i sine papirer. Da jeg kort tid efter blev indlagt med [en anden lidelse], talte jeg med flere læger. Pludselig sent om aftenen kom en portør og sagde, jeg skulle køres til røntgen, men det havde ingen af lægerne eller sygeplejerskerne nævnt for mig.	Nej
5	På den firesengsstue, hvor jeg var indlagt, blev der også indlagt en patient med kraftig hoste, hvilket jeg opfattede som en mulig kilde til smitte. Da mit immunforsvar er meget lavt, bad jeg en medarbejder om at finde en løsning, så jeg kunne undgå smitte. Kort efter blev jeg flyttet til en enestue. Jeg mener, det var en fejl, at jeg selv skulle tage initiativ til flytningen.	Nej
11	Det er måske ikke en fejl, men det var meget generende. Den sygeplejersken, der skulle lægge nålen til drop, stak forkert [flere] gange, og det var lægen, der scannede mit hjerte, der kunne finde ud af det. De stak forkert [flere] gange, da de tog prøven i håndleddet. Laboranterne, der tog almindelige blodprøver, stak aldrig forkert. JEG ER MEGET BANGE FOR NÅLE, og var blå/sort på begge hænder og de brugte aldrig drop.	Nej
22	Har nål fra drop siddende i hånden. Skal vist blive der?	Nej
27	Ved indlæggelse [i efteråret] blev jeg informeret af sygeplejersken om, at jeg blev placeret på enestue, da jeg ikke måtte udsættes for infektioner. [Dagen efter], da jeg møder [], bliver jeg placeret på en firesengsstue. Min mand og jeg kan se, at der er travlt, så vi kommenterer det ikke, men vælger at holde til på gangen, hvor vi kan sidde nogenlunde for os selv. [Dagen efter igen], da jeg møder, placeres jeg igen på en ny firesengsstue, og her siger jeg til sygeplejer-	Nej

sken, at jeg har forstået, at jeg skulle være isoleret. "Det er da også rigtig", siger sygeplejersken. "Gad vide, hvad de andre patienter fejler", og der skete ikke mere. Med hensyn til behandlingen havde læge NN ordineret [medicin]. Dette fik jeg intravenøst i [flere] dage, og ifølge læge NN [] er det en utilsigtet hændelse, da jeg skulle have haft det subkutant. Planen [var, at hvis] blodprøverne [var] uændrede, skulle jeg have en ny portion medicin. Blodprøverne var uændrede, og jeg sagde til den nye læge, der var på vagt, at planen så var en ny portion medicin. Dette blev ikke iværksat, da lægen igen ville snakke med læge NN, og på grund af travlhed blev jeg sendt hjem. Blev så ringet op, at jeg skulle møde igen [dagen efter] til nye blodprøver og en portion medicin. Det tog en hel dag. Blev udskrevet til infusion ved hjemmesygeplejerske og kontrol i [ambulatoriet], [et par dage efter]. Forespurgte flere, om jeg ikke skulle have taget blodprøve inden [den nye dato] og fik at vide, at det skulle jeg ikke. [Da jeg møder på ambulatoriet] er det første, jeg blev spurgt om: "Du har da fået taget blodprøver". Dette kunne jeg svare nej til. Derefter siger læge NN: "Du har da fået medicinen subkutant." Dette må jeg også svare nej til, hvorefter han siger, at det er en utilsigtet hændelse.

-  33 I det hele taget har jeg følt, at der manglede erfaring med [], som jeg har i forbindelse med min kræftsygdom. Jeg har fået det indtryk, at både de søde sygeplejersker og jeg foretrækker at bruge denne. []. Dette er ikke noget jeg som sådan oplevede ved denne indlæggelse, men flere gange før. Engang prøvede jeg, at en sygeplejerske nærmest hoppede på mig, for at få den til at virke. Nej
-  56 Jeg fik lov til at styre min medicin selv. Det var jeg glad for. De kom flere dage efter måltiderne med medicin til mig, som jeg slet ikke skulle have. Jeg havde på fornemmelsen, at sygeplejerskerne glemte at snakke sammen om patienterne og glemte at sige tingene videre. Hvis ikke jeg havde været vaks, så havde jeg fået [en slags medicin], som jeg ikke skulle have mere af, fordi jeg ikke kunne tåle det. Så kom de med [en anden slags medicin] efter morgenmaden, hvor den helst skal tages en time før morgenmad. De havde meget travlt ind imellem. Nej
-  60 Såret efter kikkertoperationen blev ikke lukket tilstrækkeligt godt, og en kraftig blødning under huden pressede sig igennem. Vi kunne ikke stoppe blødningen igen (efter telefonisk rådgivning), så jeg måtte ind på akutmodtagelsen, hvor jeg fik lavet en forstærkende suturering. Det stoppede den kraftige blødning, og jeg blev sendt hjem igen. I de følgende dage blødte det dog stadig noget, og på tiendedagen kunne lægen ikke fjerne suturen endnu. Der gik yderligere fem dage, før han fandt det sikkert at gøre det. Jeg er ikke overbevist om, at en kikkertoperation er at foretrække frem for den gamle "opskæring". []. Nej
-  19 Der var ingen fejl. Uoplyst
-  28 Ved ikke, om der skete fejl, da jeg oplevede min indlæggelse rodet og personalet havde MEGET travlt. Så jeg følte ikke, der var tid til mig og min sygdom/forløb. Håber ikke, jeg kommer til at opleve det igen! Uoplyst
-  36 De tog ikke hensyn til transport [] efter at være udskrevet. Uden lægen havde været der, fik jeg at vide, jeg skulle vente til lægen var færdig med operation, hvilket jeg ikke kunne, da min familie var kommet efter mig, da der ingen offentlig transport gik. Familien ventede et par timer, så måtte jeg udskrive mig selv, da jeg ellers ikke havde mulighed for at komme hjem. Så jeg blev egentlig smidt ud og måtte vente der fortvivlende, da jeg jo ikke kunne gå heller. Så min oplevelse der er ikke god. Uoplyst
-  40 Da jeg har diabetes, kunne jeg ikke få noget at spise, fra jeg blev indlagt og mange timer frem. Så jeg havde det meget dårligt. Da jeg fik besøg af [familie], sørgede de for, at jeg fik noget at spise. Dette er ikke godt nok. Jeg bad flere gange om noget, men "nej" uden forklaring. Uoplyst
-  42 Personalet ydede en formidabel indsats. Varm og villig, (man følte sig tryk). Uoplyst
-  46 En læges dårlige forståelse for patientkontakt. Uoplyst
-  49 Fejl var det nok ikke, men en meget uerfaren læge udtalte til mig, at jeg blev udskrevet meget snart. Omkring ti minutter senere kom en mere rutineret læge ind og sagde, at det, den tidligere læge havde sagt, var forkert, og at jeg skulle blive i 24 timer. Ved ikke
-  59 Jeg blev sendt hjem selv, og de vidste, at mit infektionstal i mine tarme var [meget langt over det tilladte]. Blev fortalt, at jeg skulle til samtale med kirurger angående navlebrok og fik en tid til over tre måneder senere. Ved ikke

## Akutafsnit 2 - RHV

## Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Akutafsnit 2 - RHV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
10	Der var ingen mangler.	I høj grad
15	[Jeg har] manglet generelle informationer omkring mine problemer med hensyn til dét, jeg var indlagt for. Jeg efterspurgte selv informationer, men [jeg] synes ikke, [at] de var dækkende nok i forhold til de frustrationer, jeg havde.	I høj grad
38	Jeg har aldrig modtaget min udskrivelse. Det sagde i, der ville komme om mandagen.	I høj grad
53	Jeg fik en rigtig fin behandling under hele forløbet, men var lidt utryk da der var flere fejl på medicinskemaet jeg fik udleveret ved udskrivelsen. Jeg gjorde opmærksom på fejlene, hvorefter sygeplejersken gik ud og kom tilbage med et tilrettet skema og beklagede meget fejlene. Forklarede at det var sket, fordi lægen var blevet forstyrret flere gange under udfærdigelsen af skemaet.	I høj grad
3	Meget fin behandling alt i alt, men jeg forstår simpelthen ikke, at toiletterne ikke blev gjort rene, og at affaldskurve/-bøtter ofte stod med top på i flere dage. Jeg fandt efter en uge (og efterfølgende indlæggelser) aldrig ud af, hvem der havde ansvaret for hygiejnen på toiletterne!	I meget høj grad
13	[Patienten] blev indlagt [] akut, og var der kun én nat sammen med undertegnede. Vi har kun ros til personalet.	I meget høj grad
20	Jeg er meget tilfreds med den information og behandling, jeg fik. Oplevede dog en læge NN, [] som taltale en ældre medborger på en måde, som ikke er i overensstemmelse med god [] skik for kommunikation. Simpelthen grov og ubehagelig. Jeg havde desværre ikke kræfter til at bryde ind. Det var slet og ret ubehageligt at lægge ører til. [] [Læger bør have en god omgangstone!]	I meget høj grad
44	Det var alt taget i betragtning en god oplevelse.	I meget høj grad
64	Man bliver udskrevet, mens man endnu er ret syg (forhøjet infektionstal) og skal derfor til kontrol hos egen læge. Når man er alene, kan det godt forekomme meget besværligt og uoverskueligt. Jeg tror, jeg måske havde kunnet undgå en genindlæggelse, hvis der var kommet en laborant eller sygeplejerske, der havde taget blodprøve i eget hjem.	I meget høj grad
7	Det har jeg.	I nogen grad
16	Meget forhastet udskrivning dagen efter operation. Følte mig slet ikke klar, hvad jeg så heller ikke var. Genindlæggelse ad to omgange.	I nogen grad
32	Lægen som undersøgte mig, og som jeg efterfølgende havde samtale med, [var så svær at forstå], at det var MEGET svært at gennemføre samtalen. Han forstod end ikke ordene på det spørgeskema han skulle tale ud fra, og virkede generelt meget usikker. Det er svært at opretholde en troværdig samtale på den baggrund. Selvom jeg forsøgte at forstå og spørge ind på både dansk og engelsk, var jeg alligevel nødt til efterfølgende at bede sygeplejersken læse min journal igennem, så hun kunne give mig et resume.	I nogen grad
48	Jeg fik den information, jeg skulle have, oppe på den afdeling, jeg blev overført til.	I nogen grad
57	Min diagnose var divertikler på tyktarmen. Inflammatorisk. Den læge, som udskrev mig, kunne slet ikke svare på mine spørgsmål. Jeg ville f.eks. gerne have vidst, hvordan jeg skulle forholde mig til kosten. Han var meget sød og smilende, men kunne desværre ikke svare på mine spørgsmål, jeg blev opfordret til at søge svar "på nettet". Dette havde jeg imidlertid prøvet dagen igennem under indlæggelsen, og her fik jeg modstridende oplysninger, idet man et sted	I nogen grad

- anbefalede hvile og flydende kost, og et andet sted så grov kost som muligt. Imidlertid fik jeg sværere smerter i løbet af de næste to uger, men ingen feber. Ved kontakt til egen læge blev jeg oplyst om, at det godt kunne tage nogen tid.
- ✎ 40 Jeg har stadig ikke fået oplyst, hvad I har undersøgt og resultatet af, hvad der er fundet ud af. Har været til skanning efterfølgende på foranledning af jer. Har heller ikke hørt om det resultat. Fik også inden hjemsendelse en CT-skanning, men intet resultat? I ringe grad
- ✎ 47 Fik ikke noget viden om behandlingen, og ved udskrivelse en henvisning til [andet sygehus] tre uger senere, selvom det var akut I ringe grad
- ✎ 50 Tidsramme for forløbet under indlæggelsen var mangelfuld og utilstrækkelig. Trods gentagne aftaler om blot information om ca. tidsramme for lægetilsyn, skulle der rykkes for svar. Information om at der grundet travlhed vil være usikkerhed om læge tilsyn/relativt lang tid før lægetilsyn giver afstemning til forventning uanset om svaret er tilfredsstillende eller ej. I ringe grad
- ✎ 54 Blev overflyttet til anden afdeling. I ringe grad
- ✎ 30 Jeg blev ordineret en masse medicin, men jeg manglede i høj grad information om, hvad det var for noget medicin samt eventuelle bivirkninger. Jeg manglede også information om, hvordan jeg skulle foretage en nedtrapning. Slet ikke
- ✎ 36 Alle relevante spørgsmål fik jeg svar på ved besøg læge NN efterfølgende. Slet ikke
- ✎ 37 Var ikke forberedt på, at der var en blødning fra tarmen, vist nok på grund af de [mange] indsprøjtninger med blodfortyndende medicin. Ingen information herom. Slet ikke
- ✎ 45 Jeg måtte selv henvende mig efter ca. 3 uger, da der var ordineret døgnmåling af mit blodtryk og en [scanning]. Da jeg kontaktede afdelingen for at høre nærmere, havde de ikke fået oplysning om mit tilfælde. Beskeden fra [afdelingen] var ikke givet videre. Men lægesekretæren var meget flink og rar og fandt selv ud af det. Så gik mit videre forløb hurtigt. Slet ikke
- ✎ 63 Man ville sende mig hjem med stadige smerter i maven. Jeg blev meget frustreret og ked det, og jeg spurgte lægen, om jeg ikke kunne blive skannet. Efter snak med lægen bestemte han sig for at lade mig overnatte. Næste dag blev jeg så skannet og fik at vide, at jeg havde en [somatisk] sygdom. Har efterfølgende været på [andet sygehus], hvor jeg blev skannet og fik en rigtig god forklaring på, hvad der så skulle ske. Helt ærligt så synes jeg ikke, at information og behandling på Viborg sygehus var en særlig god oplevelse. Slet ikke
- ✎ 46 Jeg har ikke svaret på mange af spørgsmålene, da jeg kun nåede at være på modtageafdelingen i ca. 14 timer, så jeg nåede naturligvis ikke at få meget kontakt til personale, udover dem jeg mødte ved modtagelsen. Ja, jeg manglede i høj grad mere information fra lægen, udover at det var en kronisk tilstand. Uoplyst





