

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på  
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 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: 78 41 40 34

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling .....	5



# 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens 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 afdelingens akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	379
Besvarelser fra patienter:	205
Afdelingens 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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer 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/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

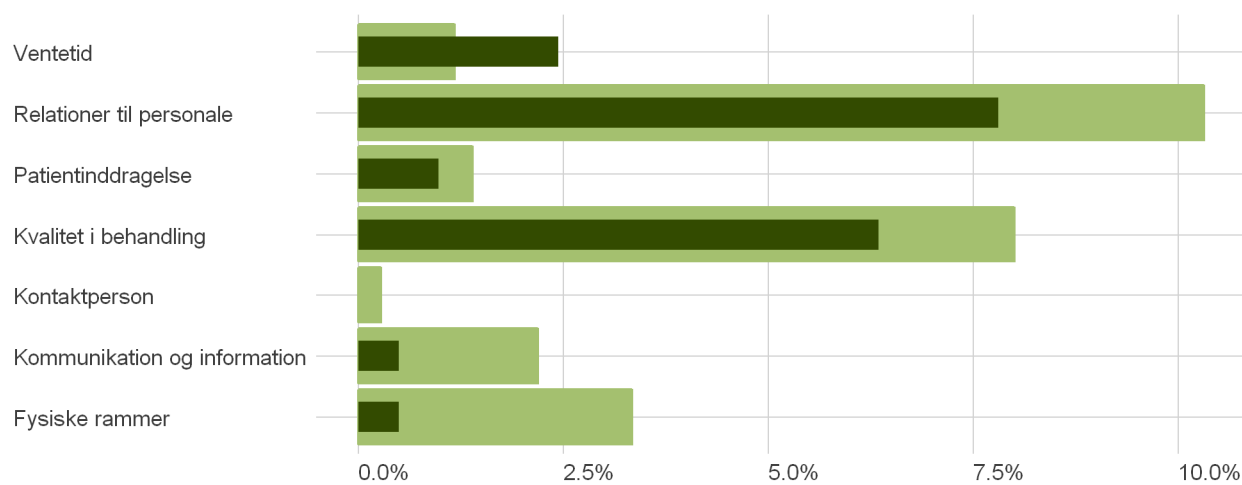
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)





## Akutafdelingen HEM

## 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 meget arro-	I meget høj grad









gant 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 ambulance 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. halvdelen 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



## Akutafdelingen HEM

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
3	<p>  NN blev indlagt akut med en brækket arm, begge knogler i underarmen var brækket helt over. NN bliver opereret om aftenen []. Efter operationen får jeg udleveret en kopi af røntgen taget efter operationen. Kun den ene knogle er sat sammen med k-tråd, mens den anden knogle synligt stadig er brækket. Sygeplejersken oplyser, at lægen, som foretog operationen, først dagen efter vil komme forbi og forklare, hvorvidt operationen er lykkedes eller ej. Dagen efter oplyser lægen så, at det ikke har været muligt for ham at indsætte k-tråde i begge knogler, og at knoglen uden tråd forhåbentlig vil gro sammen alligevel. Ved kontrol [] er knoglen uden tråd på ingen måde groet sammen, men er tvært imod rykket mere fra hinanden, og lægen, som tilser NN og vurderer røntgenbillederne til denne kontrol, oplyser at NN burde have været opereret således, at hun havde fået indsat tråd i begge knogler ved operationen []. Som konsekvens heraf skal NN igen opereres, hvilket hun bliver dagen efter, og under denne operation vælger lægen at åbne armen, så det kan lykkes at indsætte tråd også i den anden knogle, hvor efter NNs arm heler som den skal frem mod næste kontrol. </p>	Ja
1	<p>  Jeg synes, at det er forkert, at det ikke var en læge som kom og fortalte, at de ikke kunne finde ud af, hvad jeg fejlede. </p>	Ved ikke
ID	Kommentarer - Akutafsnit 2 - RHV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
16	<p>  Jeg mener, jeg blev udskrevet med for lav blodprocent efter operation. </p>	Ja
25	<p>  Måtte efter halvandet døgn igen i narkose og have [behandling]. Pårørende blev ikke orienteret. </p>	Ja
30	<p>  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. </p>	Ja
43	<p>  Lægen tog hjem, uden at jeg havde fået svar. Flere folk ledte efter ham. </p>	Ja
47	<p>  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. </p>	Ja
54	<p>  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]. </p>	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 "Øøøøh", 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 håndledet. 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 sygeplejersken, at jeg har forstået, at jeg skulle være isoleret. "Det er da også rigtigt", 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 med 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. Nej
- 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

## Akutfdelingen HEM

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


ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
3	Lægen som opererede NN anden gang [i efteråret] fortalte inden operationen grundigt om, hvordan han ville operere NN med både en plan A og B, hvilket var meget betryggende at vide.	I nogen grad
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	I nogen grad













- journal igennem, så hun kunne give mig et resume.
-  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 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. I nogen grad
-  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



## Akutafdelingen HEM

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 2	[Ved] stuegang ventede [jeg] nogle dage MANGE timer på, at der skulle komme en læge. [Ventetid]	I nogen grad
 3	Det fylder naturligvis meget, at [patientens] operation ikke lykkedes første gang.	I nogen grad
 1	Meget forvirrende med seks forskellige læger. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
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	I nogen grad

- 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]
-  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 en lille baby [] hjemme.  
[Ventetid, Patientinddragelse] I nogen grad
-  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 her ved 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 Slet ikke

	fået behandling af min kiropraktor, er jeg nu helt smertefri og tager ingen medicin. [Kvalitet i behandling]	
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 de gjorde. To læger når at fejlagnostisere mig, og den tredje sender mig hjem uden at vide, hvad der er galt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
54	Stor undring, at der ikke var viden til at behandle et astmaanfald! [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 (teknikerne) ikke kunne styre klima anlægget, 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. . [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. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst



