

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Sengeafsnit Q11 - RRA**

**Akutfdelingen**

**Regionshospitalet Randers og Grenaa**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	239
Besvarelser fra afsnittets patienter:	114
Afsnittets svarprocent:	48%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

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



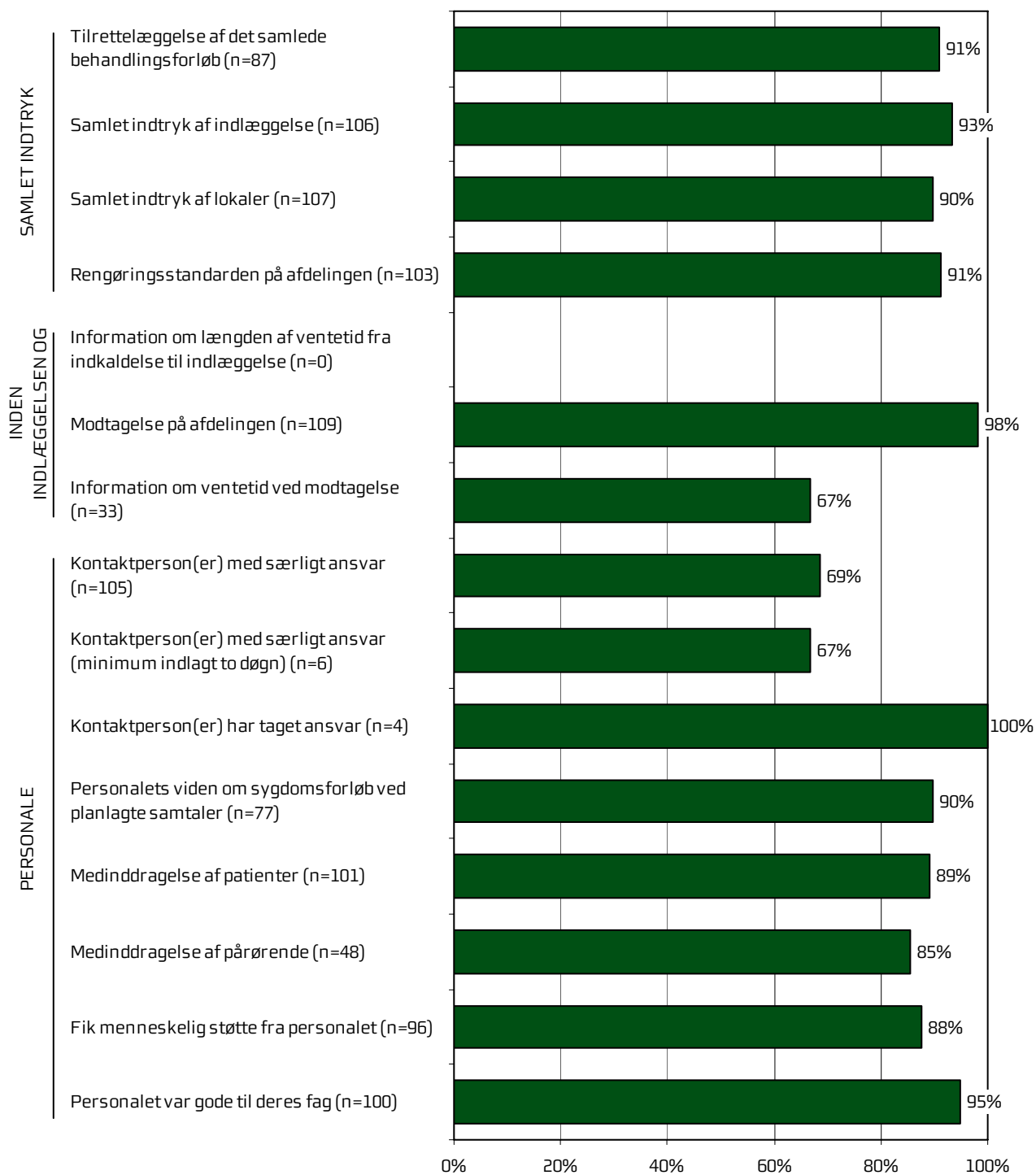


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

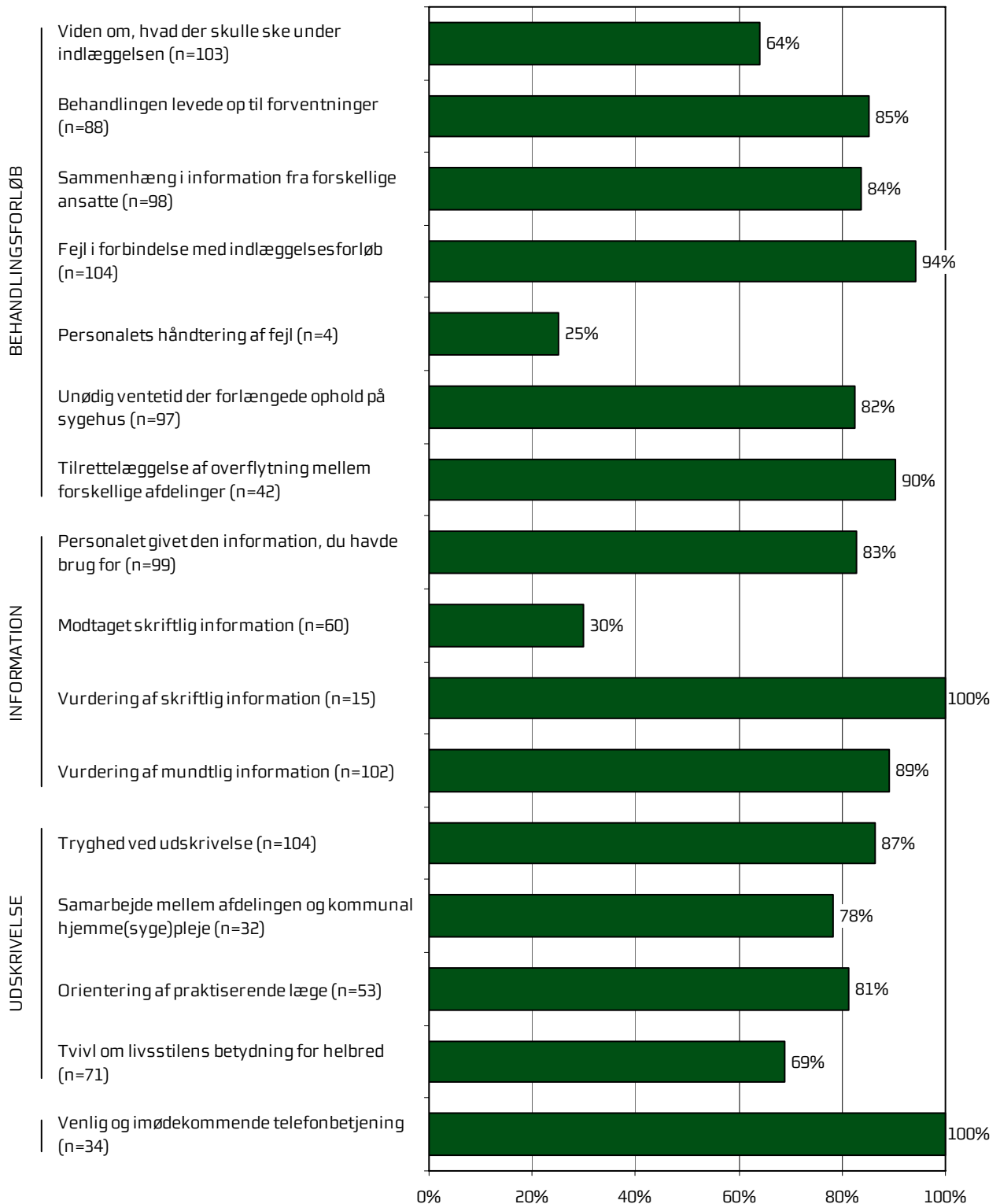
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Akut modtageafdeling

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

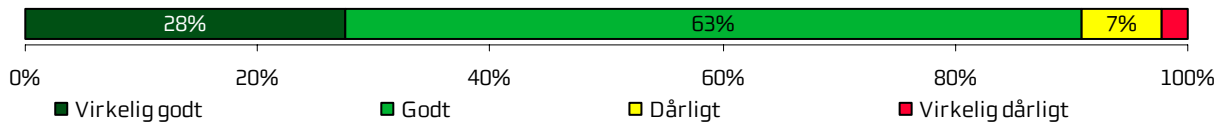
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

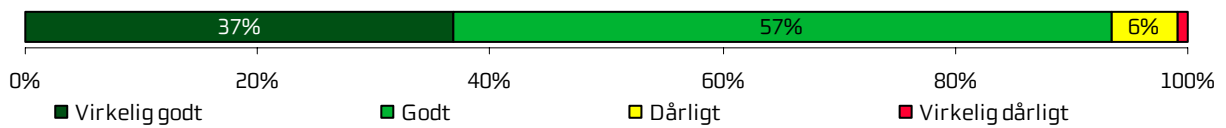
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

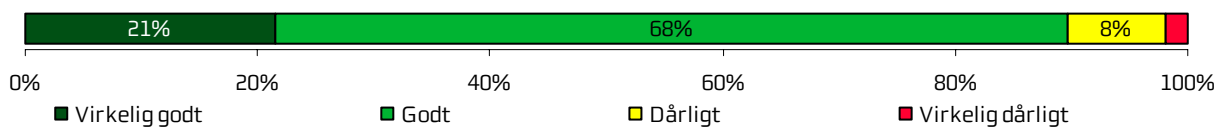
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=87)



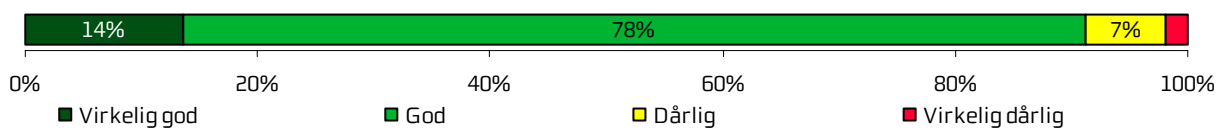
Samlet indtryk af indlæggelse (n=106)



Samlet indtryk af lokaler (n=107)



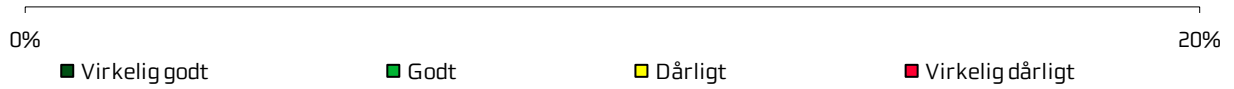
Rengøringsstandard på afdelingen (n=103)



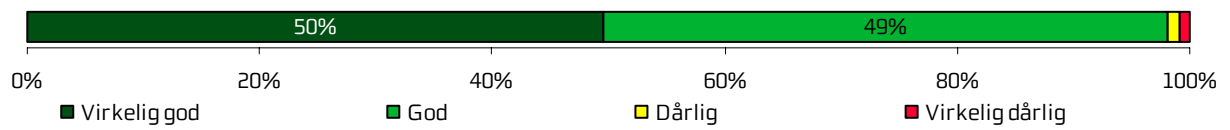
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	93 %	-	97 %	84 %	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	93 %	-	96 %	88 %	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	89 %	-	96 %	83 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	-	-	100 % *	85 %	91 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

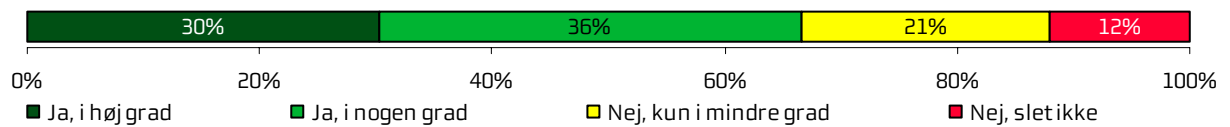
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=109)



Information om ventetid ved modtagelse (n=33)

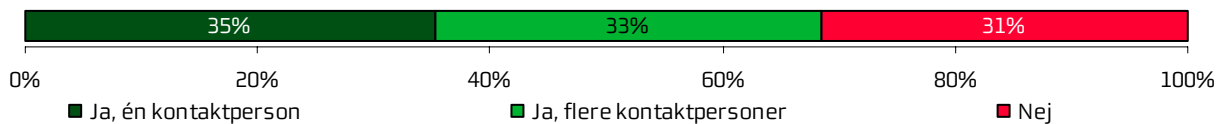




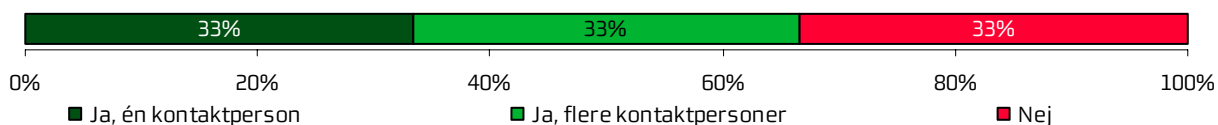
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	-	-	98 %	91 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	96 %	-	99 %	90 % *	94 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	59 %	-	74 %	57 %	68 %

## Personale

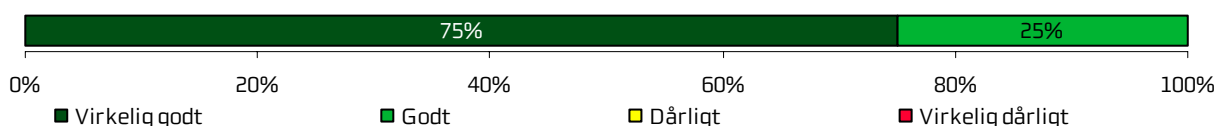
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=105)



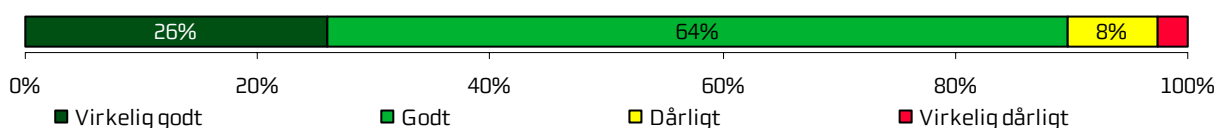
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=6)



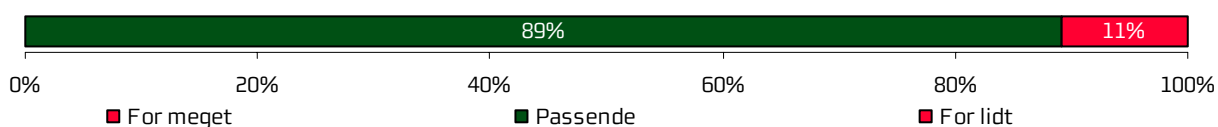
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=4)



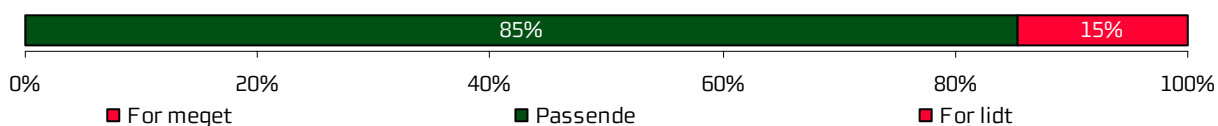
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=77)



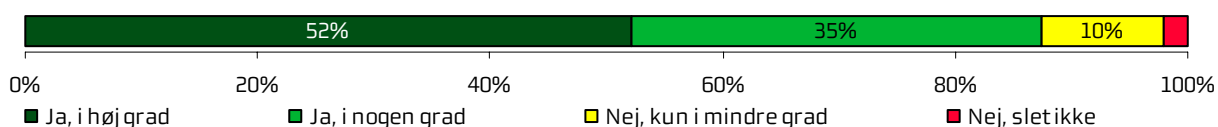
Medinddragelse af patienter (n=101)



Medinddragelse af pårørende (n=48)



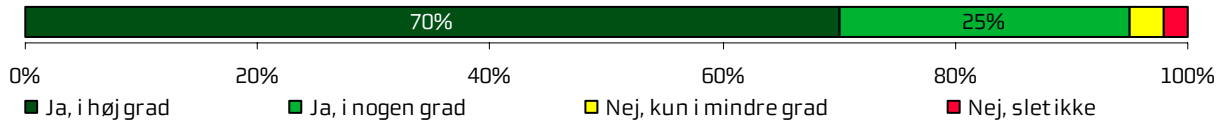
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=96)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	69 %	74 %	-	91 % *	65 %	75 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	67 %	83 %	-	87 %	63 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	89 % *	96 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	92 %	-	95 %	83 %	87 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	80 % *	-	98 % *	74 % *	83 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	87 %	-	97 % *	73 % *	81 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	90 %	-	94 %	83 %	86 %

## Personale (fortsat)

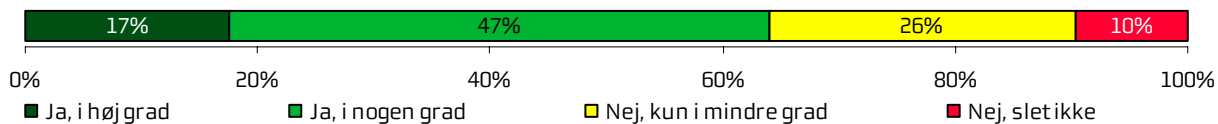
Personalet var gode til deres fag (n=100)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	96 %	-	99 %	91 %	94 %

## Behandlingsforløb

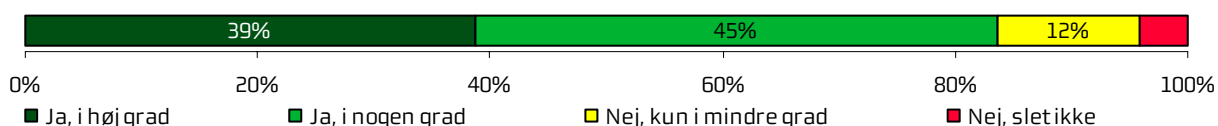
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=103)



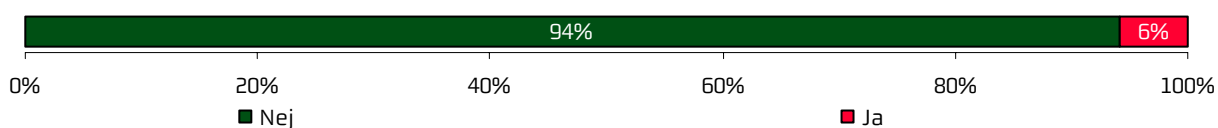
Behandlingen levede op til forventninger (n=88)



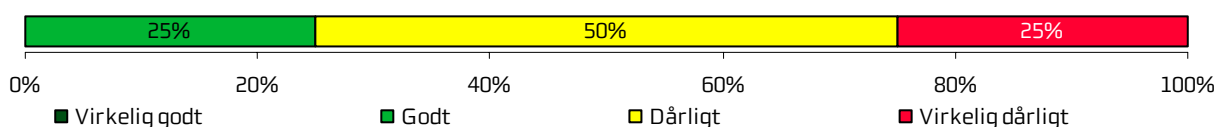
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=98)



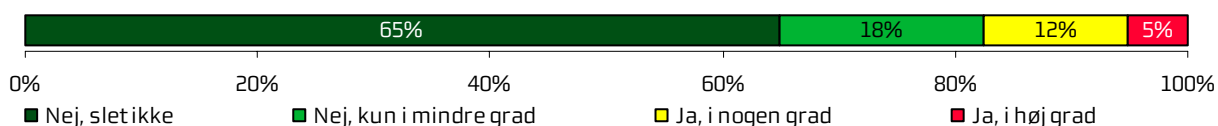
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=104)



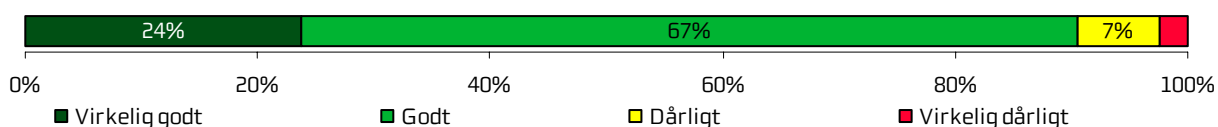
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=97)



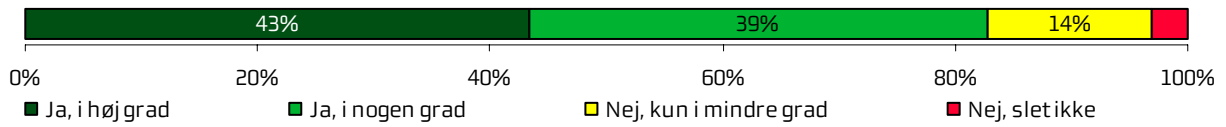
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=42)



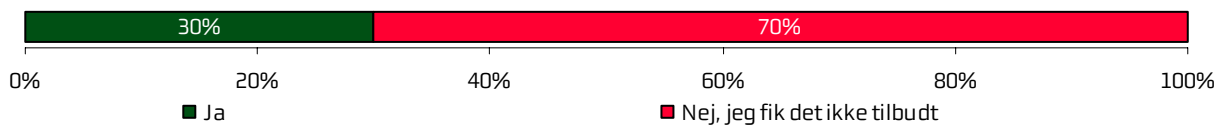
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	64 %	74 %	-	94 % *	76 % *	83 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85 %	90 %	-	96 % *	79 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	87 %	-	99 % *	80 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	94 %	92 %	-	95 %	81 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	25 %	60 %	-	57 %	36 %	49 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82 %	84 %	-	89 %	69 % *	82 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	98 %	-	97 %	86 %	92 %

## Information

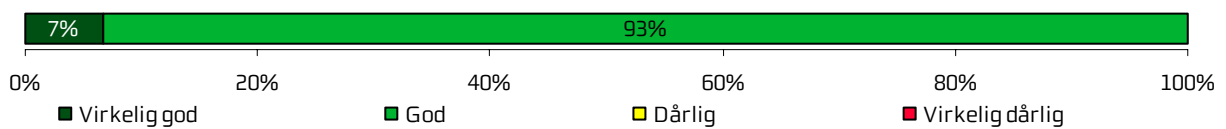
Personalet givet den information, du havde brug for (n=99)



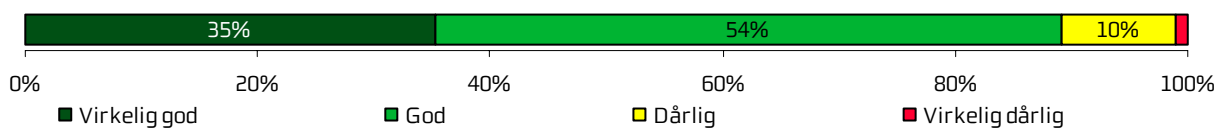
Modtaget skriftlig information (n=60)



Vurdering af skriftlig information (n=15)



Vurdering af mundtlig information (n=102)

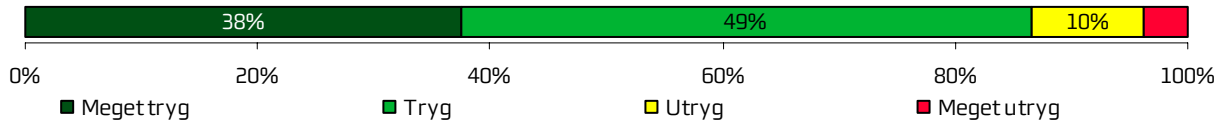




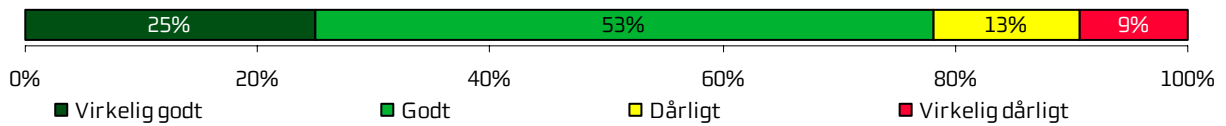
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	83 %	-	-	96 % *	80 %	86 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	30 %	36 %	-	83 % *	39 %	55 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	94 %	-	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89 %	92 %	-	96 % *	85 %	89 %

## Udskrivelse

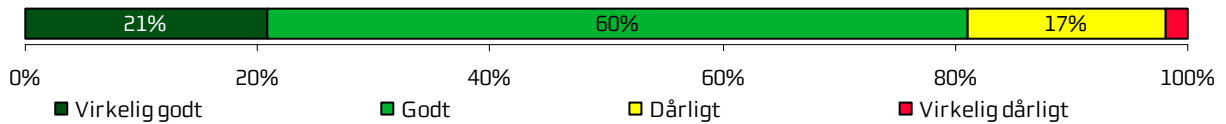
Tryghed ved udskrivelse (n=104)



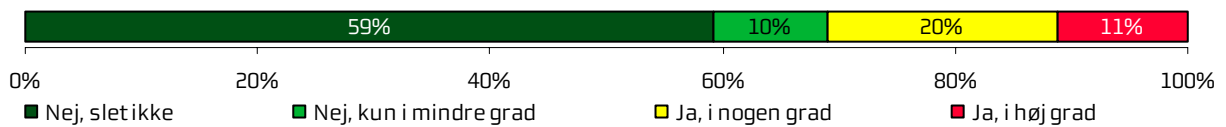
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



Orientering af praktiserende læge (n=53)



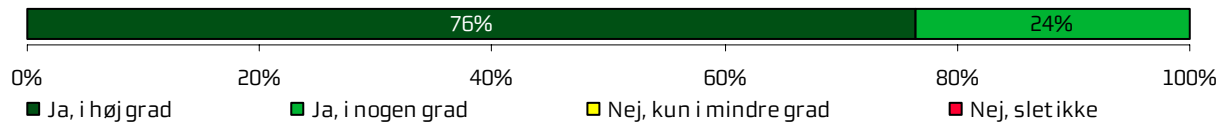
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=71)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	87 %	-	98 % *	83 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	78 %	87 %	-	94 % *	76 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	81 %	90 %	-	97 % *	77 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	69 %	-	92 % *	68 %	77 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=34)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	100 %	98 %	-	100 %	91 % *	96 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

## Sengeafsnit Q11 - RRA

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
2	Indlagt af vagtlæge.	Godt
4	Blev indlagt akut.	Godt
6	Blev indlagt akut med hjerteflimmer.	Virkelig godt
8	Jeg har meget stor ros til vagtlægen/sygeplejersken i telefonen, da jeg ringede, som tog sig god tid til at udsørge mig. Jeg følte, jeg var i gode hænder. Lige hvad man har brug for. TAK!	Virkelig godt
10	Meget unødvendig ventetid.	Godt
12	Alle var meget venlige og imødekommende og handlede yderst professionelt, lige fra ambulancefolkene til indlæggelsen, opholdet til hjemsendelsen. Det var totalt set en god oplevelse.	Virkelig godt
13	Akut indlagt.	Godt
14	Min læge indlagde mig akut. Jeg havde ikke selv telefonisk kontakt med afdelingen.	Virkelig godt
15	Blev indlagt akut.	Godt
16	Egen læge bestilte indlæggelse, mens jeg var til konsultationen, og jeg skulle møde i løbet af eftermiddagen.	Godt
20	Blev indlagt akut.	Godt
23	Akut indlæggelse.	Godt
30	Jeg blev indlagt direkte fra egen læge.	Godt
31	[ ] Kørt til Randers Sygehus efter råd. Kom ind til lægevagten, havde ikke haft telefonisk kontakt. Forklarede, hvordan jeg havde det, og blev sendt direkte ind på lægevagtens gang. Læge, var ledig, jeg blev taget ind, fik herefter hurtig handling.	Godt
32	Jeg blev henvist direkte fra lægen. Derfor ingen indkaldelse.	Dårligt
34	Blev indlagt akut, kom hjem næste dag efter undersøgelse.	Virkelig godt
35	Blev indlagt akut [ ].	Godt
37	Indlagt akut.	Virkelig godt
40	Blev indlagt af egen læge per telefon. Skulle bare møde op næste morgen.	Godt
41	Blev indlagt af lægevagten. Falck-folkene var virkelig flinke. Fik en god behandling.	Intet svar
42	Indlagt akut. På grund af tilstanden har jeg ikke kunnet huske ret meget af forløbet.	Godt
43	Akut indlæggelse.	Godt
48	Jeg blev akut indlagt.	Godt
50	Meget venlig personale. Ug!	Godt
51	Ved lægekonsultation, direkte indlæggelse i Randers.	Godt
56	Akut indlæggelse.	Virkelig godt



## Sengeafsnit Q11 - RRA

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Modtagelsen
4	Præget af travlhed på afdelingen, og mange ældre plejekrævende patienter og deraf megen uro.	God
6	Blev modtaget af et professionelt personale, der straks gik i gang med behandling og undersøgelser.	Virkelig god
8	Det er en travl afdeling, men jeg mødte kun venlige/kompetente mennesker, der fik mig til at føle mig i gode hænder.	Virkelig god
11	Der var ikke styr på noget. Personalet var ikke enige om, hvordan man tackler en patient i isolation.	Virkelig dårlig
12	Kunne ikke ønskes bedre.	Virkelig god
13	Var næsten ukontaktbar ved indlæggelsen.	Intet svar
16	Venlig og præcis.	God
19	Personalet stod klar til at tage imod mig, da jeg kom. De gik straks i gang med at undersøge/behandle mig.	Virkelig god
20	Blev modtaget godt.	God
21	Da patienten [har flere handicap], havde personalet svært ved at få kontakt med ham.	God
24	Samtlige sygeplejerske var flinke og hjælpsomme. Lægerne var meget inaktive.	Virkelig god
26	Den var meget fin. Jeg kom akut.	God
29	Folk præsenterede sig, og jeg blev venligt modtaget.	Virkelig god
31	Ansvarsbevidst, kompetent.	Virkelig god
32	Modtagelsen var god - men derefter var der meget lang ventetid.	God
39	Det var godt.	Virkelig god
41	Alle virkede meget omsorgsfulde og flinke. Var dog temmelig dårlig, men husker det alligevel :-)	Virkelig god
47	Meget fint, både læge og sygeplejerske var MEGET flinke og opmærksomme.	Virkelig god
49	God.	Virkelig god
53	Jeg blev modtaget virkelig godt. Alle var søde og venlige.	Virkelig god
54	Blev akut indlagt. Kan ikke huske så meget!	God
56	Meget fin modtagelse.	Virkelig god

**Sengeafsnit Q11 - RRA****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Fejlhåndtering
1	Da jeg havde mange smerter [] og var omtåget, fulgte jeg ikke så godt med i, hvad der foregik. Men jeg synes, at jeg blev behandlet meget godt.	Intet svar
9	Vel ikke decideret fejl, men blev offer for "specialisering" på akut "hjerterafdeling". Man mente, at jeg havde mavesår og [rygproblemer] og blev ved udskrivning tilrådet KIROPRAKTOR. Jeg fejlede ikke nogen af delene. Efterfølgende blev det klart, at det var et "mildere" forløb af [nervesygdom] ifølge speciallægen i privat regi. De føleforstyrrelser, jeg havde under indlæggelse, blev vist ikke taget så alvorligt. (Jeg kunne have sparet bekymringer, ærgrelser og en del penge).	Intet svar
11	Var henvist fra en anden afdeling, som ikke informerede modtagerafdelingen om, at jeg skulle isoleres. Personalet begik flere fejl med hensyn til isolation. Jeg blev blandt andet glemt.	Virkelig dårligt
17	At tale med en læge tog lang tid, og det samme dagen efter.	Intet svar
18	Sygeplejersken var meget dårlig til at lægge kanyle ind. [Flere] forgæves forsøg.	Intet svar
20	Har et dårligt [] ben, som de tog forbindingen af. Men måtte ikke røres. Jeg havde sagt, at det ikke måtte pilles af.	Dårligt
24	Ingen fejl, for intet effektivt blev gjort. (Derfor ingen fejl).	Intet svar
32	Der blev glemt, at jeg skulle til scanning om formiddagen, hvorefter jeg først blev scannet midt på eftermiddagen. En hel dags ventetid.	Dårligt
55	Jeg fik målt blodsukker, hvilket jeg ikke skulle. Det var hende ved siden af, der skulle have det gjort.	Godt

## Sengeafsnit Q11 - RRA

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
4	Manglende information om, hvad jeg helbredsmæssigt kunne forvente mig efter udskrivning, og hvor lang tid forløbet forventedes at vare.	Godt
5	Virkelig god information inden operation.	Virkelig godt
8	Selvfølgelig kan der være ventetid, når det er en akutafdeling. Der kom tit meget akutte patienter ind, og det er ok, at vi, der ikke er akutte, så lige må vente.	Virkelig godt
11	Manglende!	Virkelig dårligt
14	Jeg blev ikke flyttet. Jeg kom hjem efter cirka et døgn.	Virkelig godt
18	Et meget langsomt forløb. Der var flere timer mellem blodposerne, og der gik [nogle] dage med at få blod. Et forløb, de andet sted normalt tager ambulant.	Godt
19	Lægerne på B4 har været virkelig gode. De har forklaret og orienteret meget grundigt om forløbet, og taget sig tid til at besvare alle mine spørgsmål. Og de skriver svar til egen læge (uden fejl!) straks efter udskrivelsen.	Virkelig godt
20	Jeg modtog blod.	Godt
30	Da jeg blev indlagt direkte og uforberedt fra egen læge, havde det været rart med et bud på, hvor længe indlæggelsen ville vare. Jeg havde ikke regnet med, at det ville blive det halvandet døgn, som det endte med.	Godt
31	Indlæggelse, samtale, udskrivning. Hvad så nu? Fik udskrevet medicin. Min bekymring og nervøsitet, hvad skal jeg gøre af den? Heldigvis en [pårørende] der [har faglig relevant uddannelse] har [] gode samtaler. Husk: en tid efter en sådan oplevelse!	Godt
37	Ikke overflyttet.	Virkelig godt
40	Undersøgelser over to dage, udskrevet, vente to uger på næste undersøgelse, ambulat, vente mere end fire uger på svar, yderligere udredning.	Godt
41	Fik i det store hele en rigtig god behandling, men oplevede dog sen aften at vente alt for længe før jeg fik hjælp til at få noget smertestillende, halvanden timer efter, jeg havde sagt, at nu måtte de give mig noget. Hvilket jeg husker som rigtig dårligt, da jeg havde rigtig mange smerter :(	Intet svar

## Sengeafsnit Q11 - RRA

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
1	Der var IKKE nogen blodprop.	Intet svar
2	Send automatisk skriftlig redegørelse til patienten på almindeligt dansk.	Godt
7	Der var ingen, der talte med mig. Kun om, hvad jeg ville have at spise. Og lægen, da jeg blev udskrevet.	Dårligt
15	Blev udskrevet [i efteråret]. Skulle have haft en hjertebåndoptager med hjem, men der var ingen, så den får jeg først [en måned efter]. Fik at vide, at jeg skulle til en scanning [], men har per brev fået at vide, at jeg skal til samtale med en læge først. Det finder sted [i foråret] (det er al for lang ventetid).	Godt
18	Efter behandling ventede jeg i mange timer for at blive sendt hjem (om eftermiddagen []) først var der stuegang (travlhed?).	Godt
19	Især læge NN og anden læge NN vil jeg fremhæve for deres dygtighed og viden.	Virkelig godt
20	Har været indlagt fra søndag middag til mandag aften.	Godt
21	Eftersom min mand ikke var i stand til at modtage en fyldestgørende information, ville jeg gerne som hustru have haft et møde med lægen før udskrivelsen. Især fordi, han ved udskrivelsen stadig havde [en lidelse] og for [højt tal].	Godt
30	Det ville have været rart med en oversigt over de tests, jeg fik foretaget, samt resultater på skrift. Jeg fik bare at vide, at alt var ok. Men er stadig ikke helt klar over, f.eks. hvad mine blodprøver testede for.	Godt
31	Jeg har fået beskeden: "Ikke [den lidelse]." Hvad så? [Anden lidelse]? "Nej, det er der ikke noget, der hedder!" "Men får du det sådan igen, så ring 112."	Godt
41	Blev jo akut indlagt, men lægerne var meget informative om alt, hvad de foretog sig og havde i tankerne under hele indlæggelsen.	Intet svar
44	Ingen information.	Godt

## Sengeafsnit Q11 - RRA

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
3	Blev udskrevet for tidligt. Blev indlagt igen, da jeg var på ferie i udlandet med værre smerter.	Dårligt
7	Nej, jeg ryger, drikker ikke, men motionerer meget. Ernæring er så som så.	Dårligt
11	Følte jeg fik mere ud af at komme hjem, da jeg ikke oplevede, at personalet ville hjælpe mig.	Virkelig dårligt
15	De sagde bare, at jeg skulle hjem, og sendte bud efter en patientbefordring.	Godt
17	Er tilknyttet lungeambulatoriet, og der har jeg fået styr på min behandling.	Godt
19	Afdelingen har sørget for, at jeg straks kom videre i behandlingsforløbet og til den rette behandling bagefter. Lægerne har været meget dygtige og grundige, og de har været rigtig gode til at lytte!	Virkelig godt
28	Har ikke noget med hjemmeplejen at gøre. [En pårørende] hjælper mig, hvis det er nødvendigt.	Godt
31	Hvad nu? Du kan søge egen læge, hvis du har behov, vi sender journal (er den sendt?).	Godt
38	Holdt med at ryge fra den ene dag til den anden, ca. to år.	Godt
40	Blev udskrevet med henvisning til ambulat undersøgelse. Det var ok [kryds ved "tryg"], fordi jeg kunne klare mig selv trods smerter, men jeg kunne jo ikke få noget at vide om, hvorfor jeg havde smerter. Derfor også kryds i "utryg" pga. spekulation om, hvad der var galt.	Godt
44	Dårligt, da der ikke var givet besked til hjemmeplejen.	Godt
53	Jeg blev tryg, da udskrivelsen blev udsat til næste formiddag, og at jeg fik beroligende medicin med hjem til de første par dage.	Virkelig godt

## Sengeafsnit Q11 - RRA

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Q11 - RRA	Samlet indtryk
4	Det var anstrengende at være indlagt på en modtageafdeling i flere dage, idet der var en konstant strøm af patienter som kom og gik, og deraf modtagelser og lægeundersøgelser og information, døgnet rundt. Dette gav megen uro på alle tider af døgnet.	Godt
7	Snakke lidt mere med patienterne. Jeg lå i [ca. halvandet døgn], uden at der var noget personale, der henvendte sig til mig.	Dårligt
8	Søde og venlige ansatte, lige fra rengøring til læge. Jeg var positivt overrasket over maden. Frisk og rimelig velsmagende.	Virkelig godt
11	Være bedre til at sætte sig ind i ens situation, hvis man er i isolation. Det fik en til at føle sig mere syg, at de aldrig kom ind til én, når man ringede osv. Deres sprog til unge kunne godt forbedres.	Virkelig dårligt
12	Jeg kunne ikke ønske mig et bedre forløb. Tak for det.	Virkelig godt
18	En meget hurtigere behandling og hjemsendelse (jeg havde ingen toiletsager med da Århus orienterede mig om, at det var ambulat).	Godt
19	På en akutafdeling burde der kun være enestuer. Det er meget ubehageligt at være indlagt, hvor der er mænd og kvinder indlagt på samme stue, og hvor man skal dele toilet/bad uden at kunne låse døren, og hvor alle kun går rundt i skjorter med bare ben.	Virkelig godt
20	Synes ikke, de gjorde noget særligt.	Godt
22	Har ingen kommentarer. Er tilfreds.	Intet svar
25	Jeg blev behandlet godt.	Intet svar
27	Afdelingen kunne godt gøres mere handicapvenlig.	Godt
29	Jeg var ked af at komme hjem [ud på aftenen]. Jeg var stadig nervøs, da smerterne i skulder og ryg var de samme. Jeg var helt afklaret med, at der ikke var noget galt med hjertet. Alle var venlige og havde tid.	Virkelig godt
30	Sygehusmad er bare ikke min kop te. Synes, den virker rettet mod mennesker med en noget mere traditionel (gammeldags) madkultur end min egen :-). Men gode mellemmåltider!	Godt
31	Plus: I perspektivet af, jeg lå på en firesengsstue, synes jeg, alle gjorde meget for at beskytte den enkelte og bevare integritet. Gardinerne blev flittigt brugt. Minus: Det var måske godt også at trække lidt til side, så bagerste patienter fik lys.	Godt
33	[Harde problemer med øret]. Havde en følelse af, at jeg skulle dø. Ved indlæggelsen blev jeg undersøgt af en læge og fik smertestillende til natten. Om morgenen fik jeg udleveret en æske med smertestillende [], så jeg havde til hele dagen. Fik at vide, at der ville komme en læge, men der skete ikke noget. Min familie rykkede også efter det, men heller ikke dét hjalp. Blev enig med min familie om, at pillerne kunne jeg sagtens tage derhjemme for så at kontakte egen læge []. Så kom der endelig en læge, som fortalte, at jeg skulle [scannes]. Fik lov til at komme hjem og så møde næste dag. Da jeg kom næste dag, var der sket en fejl, så jeg kunne først komme til [scanning], når de havde en pause. I ventetiden ringede jeg til min speciallæge, som fortalte, at hun havde henvist mig til [en anden slags scanning]. Fortalte personalet det, men de holdt sig til [den første slags scanning]. Fik besked om, at der ikke var noget galt og blev udskrevet. Da speciallægen fik svaret, kunne hun ikke bruge det til noget, [da scanningen var mangelfuld]. [Har i dag stadig problemer med øret.]	Dårligt
35	Søde og rare, når man endelig så en sygeplejerske. Sov sammen med en mand på stuen (tomandsstue), uden at blive informeret om det, inden der blev sagt godnat.	Godt
36	Toiletterne var under al kritik.	Godt

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 38 Renholdelse af toilettet. Mange ældre patienter er nogle grise (især mænd).   | Godt          |
| ✎ | 41 Dagholdet virkede rigtig dygtige og flinke. Men aftenholdet var ikke så opmærksomme på mig, efter at jeg havde spurgt om hjælp. Og det virkede ikke som om, der var specielt travlt, da jeg kunne se og høre, at de "bare" gik og snakkede på gangen []. Sorry, men jeg var virkelig dårlig på det tidspunkt. Ellers en rigtig god behandling, jeg fik. | Intet svar    |
| ✎ | 42 Noget, der skuffede mig: Da jeg spurgte en sygeplejerske, hvad det var for noget medicin, jeg fik, var svaret, at det vidste hun ikke. (Det bør hun vide).  | Godt          |
| ✎ | 45 Jeg var indlagt fra den ene dag til den anden. De to dage blev der ikke sørget for håndklæder. Jeg blev vasket da jeg kom hjem! Jeg synes ikke, det var hygiejnisk! Jeg blev akut indlagt!  | Intet svar    |
| ✎ | 46 Jeg bryder mig ikke om, at vi var både mænd og kvinder på samme stue!   | Godt          |
| ✎ | 47 Jeg har kun godt at sige om både læger og ikke mindst personalet. Alt i alt en god oplevelse.   | Virkelig godt |
| ✎ | 48 Jeg var godt tilfreds under indlæggelsen, og der var et sødt og venligt personale hele vejen igennem. Tak.  | Godt          |
| ✎ | 50 Informere egen læge vedrørende sygdomsforløb og være lidt mere i DIALOG! Medtænk EGEN LÆGE som medium med mere. (Videre behandling med mere!)   | Godt          |
| ✎ | 51 Jeg var der kun i [få] dage, og for mig var det fint og godt.   | Godt          |
| ✎ | 52 Jeg var indlagt pga. smerter, der gjorde, at jeg ikke kunne sove. Da jeg endelig faldt i søvn [sent om natten], var det ret frustrerende at blive vækket af nattevagten [kort efter] for at få målt værdier, da det så igen var umuligt at sove. Det var rart med så tæt kontakt med personalet lige efter indlæggelsen.                                | Godt          |
| ✎ | 53 Personalets service har været helt i top trods travlhed.  | Virkelig godt |
| ✎ | 54 Det var meget søde og hjælpsomme sygeplejersker m.m. på Medicinsk Afdeling, 9. etage.   | Virkelig godt |