

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit

Kirurgisk afdeling

Hospitalsenhed Midt

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	42
Besvarelser fra afsnittets patienter:	21
Afsnittets svarprocent:	50%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

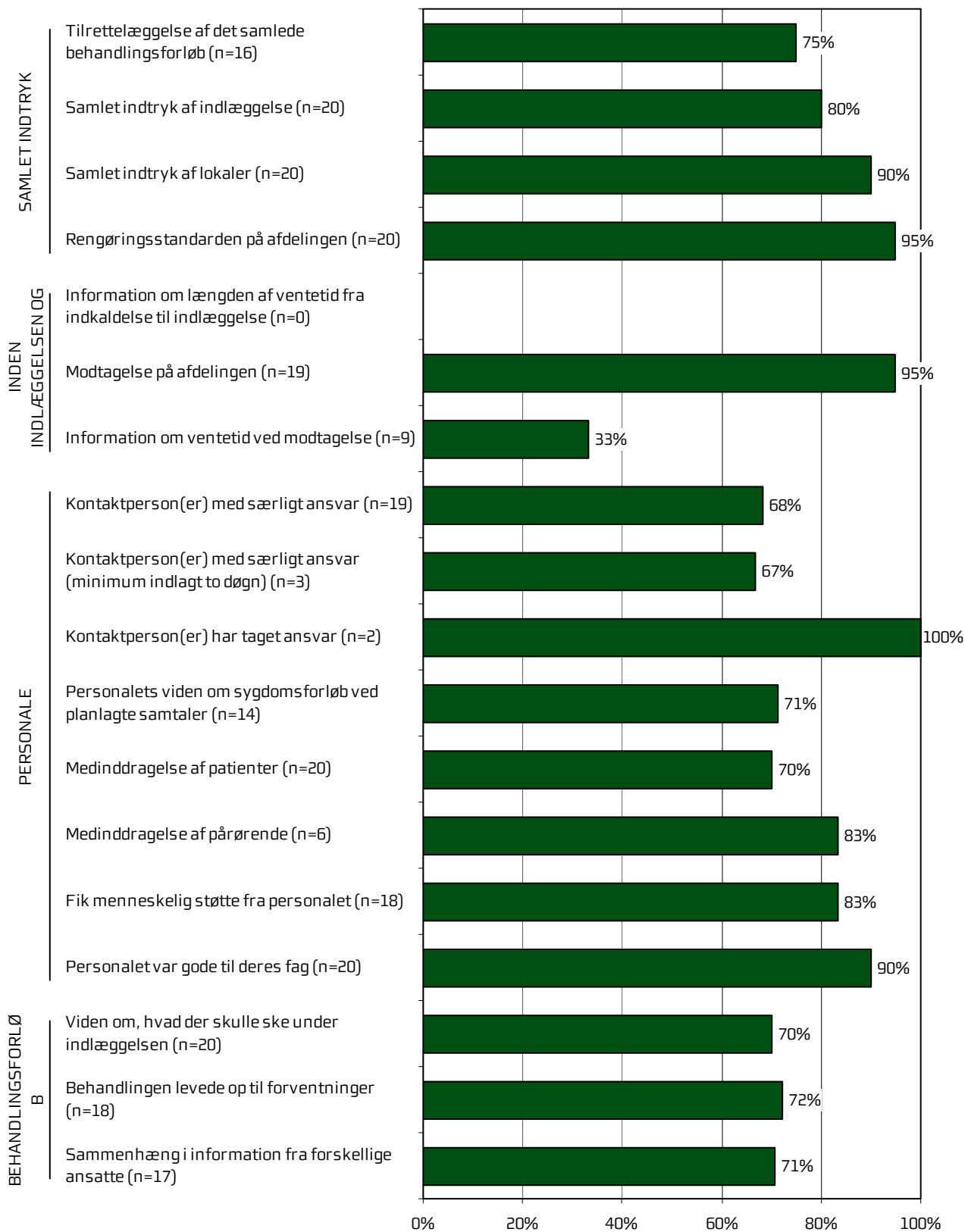
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

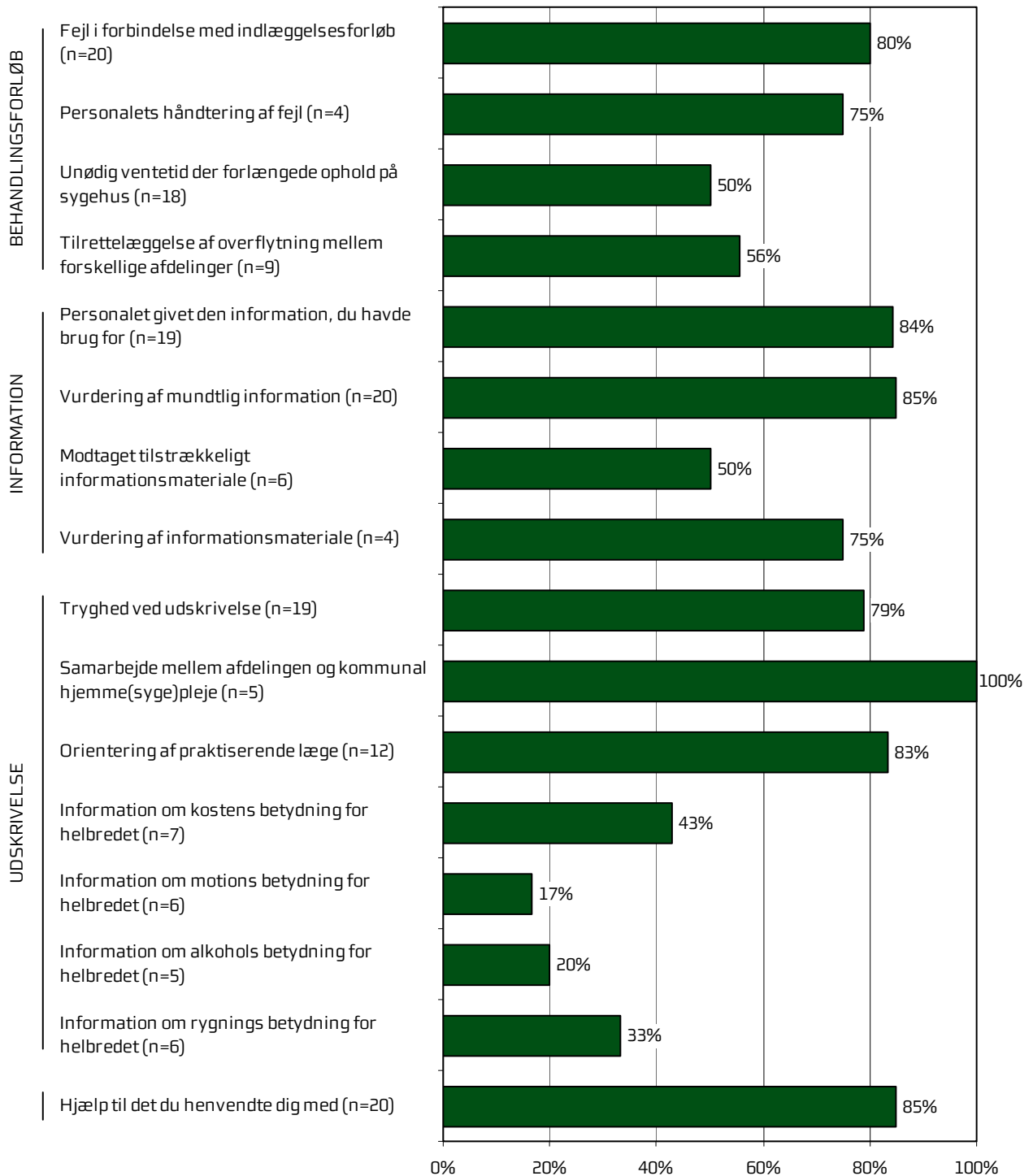
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

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

2012-tallet er for: Kirurgisk akutafd. A24

2011-tallet er for: Kirurgisk akutafd. A24

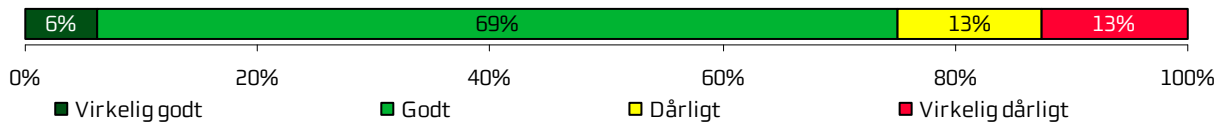
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

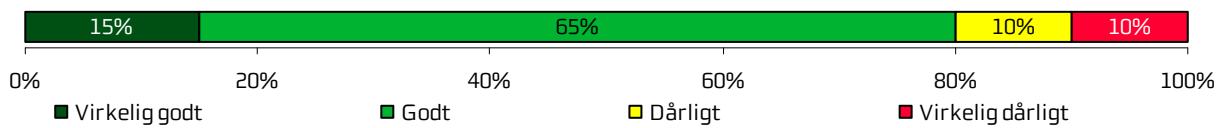
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

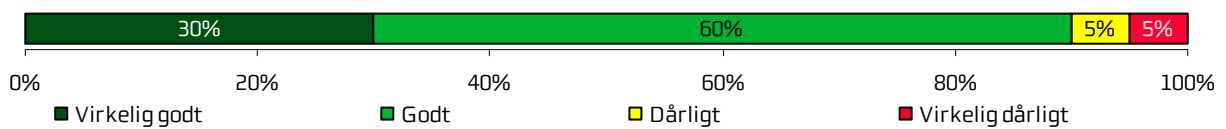
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=16)



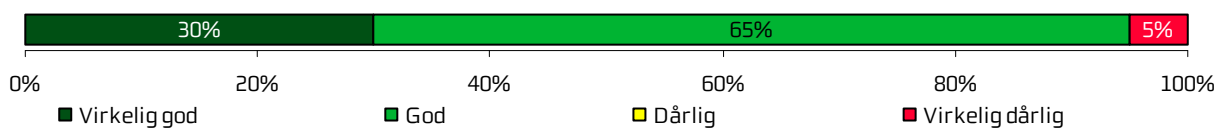
Samlet indtryk af indlæggelse (n=20)



Samlet indtryk af lokaler (n=20)



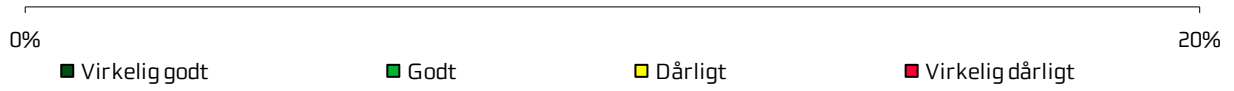
Rengøringsstandard på afdelingen (n=20)



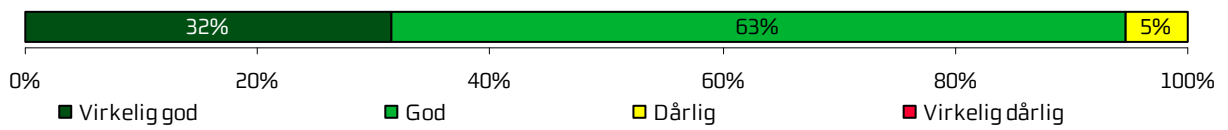
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	75 %	89 %	85 %	100 % *	73 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	80 %	91 %	88 %	100 % *	81 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	93 %	92 %	99 %	81 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	96 %	90 %	99 %	89 %	94 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

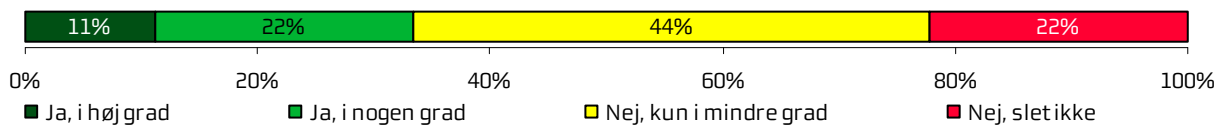
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=19)



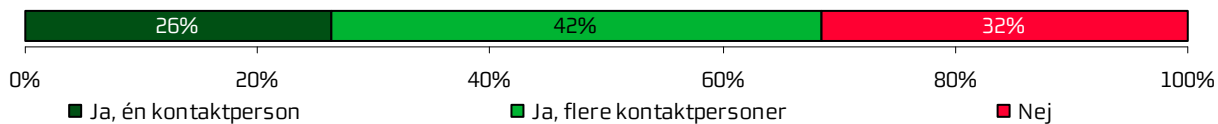
Information om ventetid ved modtagelse (n=9)



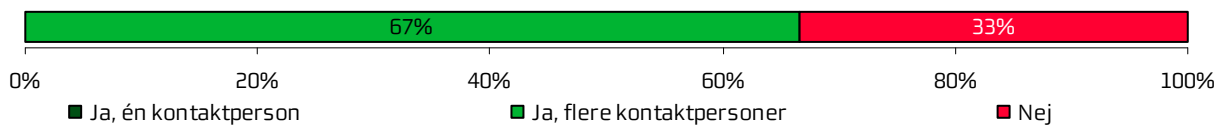
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	100 %	100 %	100 %	90 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	94 %	97 %	100 %	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	33 %	57 %	56 %	87 % *	55 %	74 %

Personale

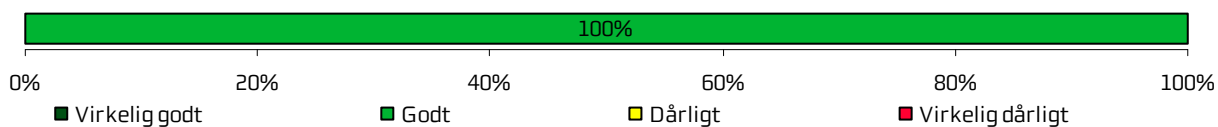
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=19)



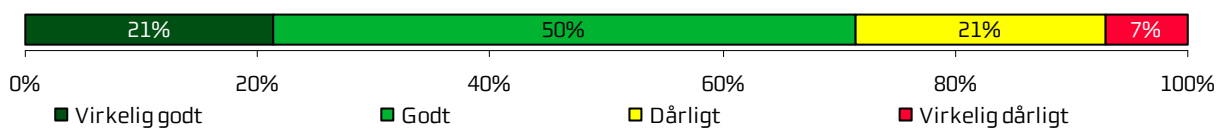
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=3)



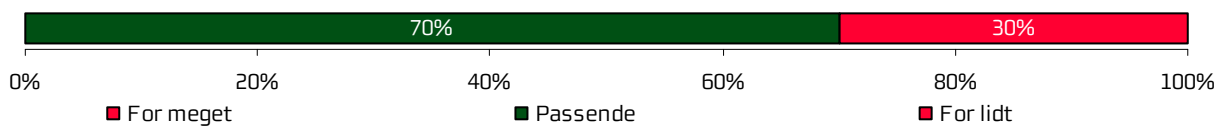
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=2)



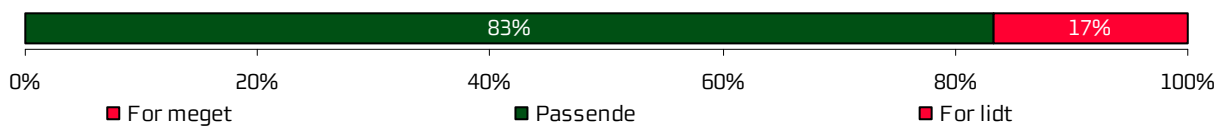
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=14)



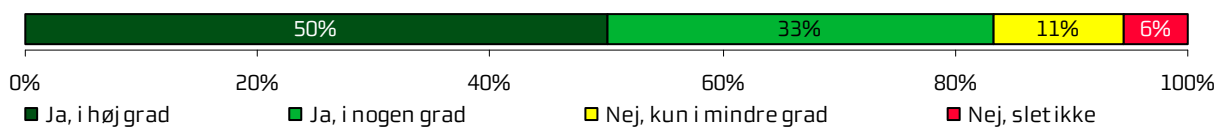
Medinddragelse af patienter (n=20)



Medinddragelse af pårørende (n=6)



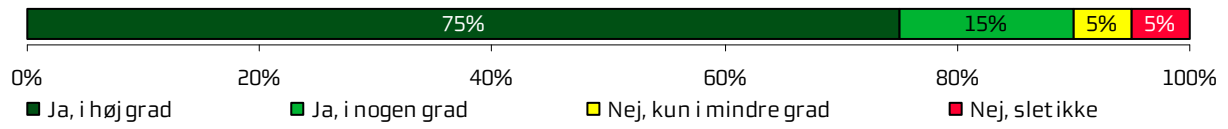
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=18)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	68 %	77 %	72 %	97 % *	74 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	67 %	61 %	76 %	97 %	75 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	98 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	71 %	81 %	77 %	100 % *	78 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	70 %	81 %	84 %	97 % *	75 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	76 %	80 %	97 %	76 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	83 %	86 %	82 %	100 %	83 %	94 %

Personale (fortsat)

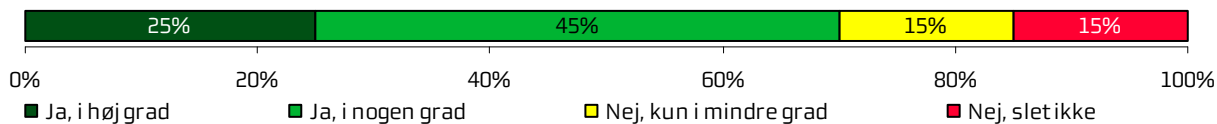
Personalet var gode til deres fag (n=20)



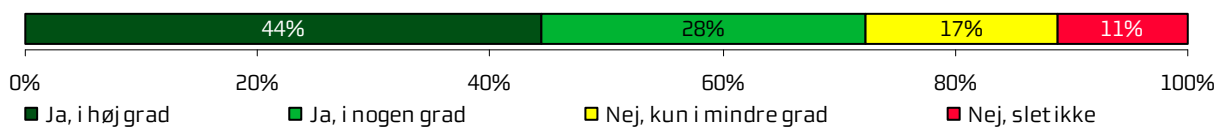
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	90 %	93 %	94 %	100 %	90 %	97 %

Behandlingsforløb

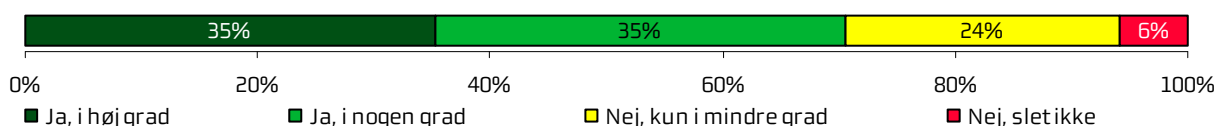
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=20)



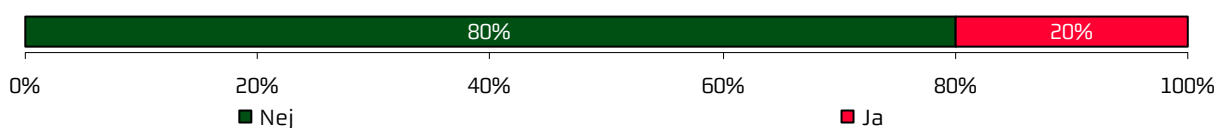
Behandlingen levede op til forventninger (n=18)



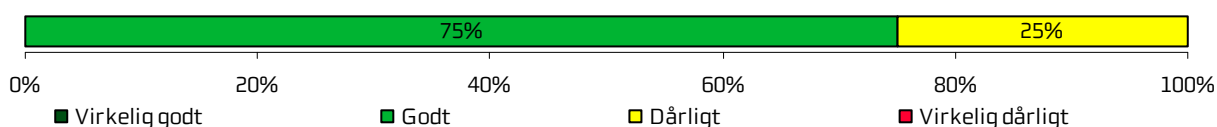
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=17)



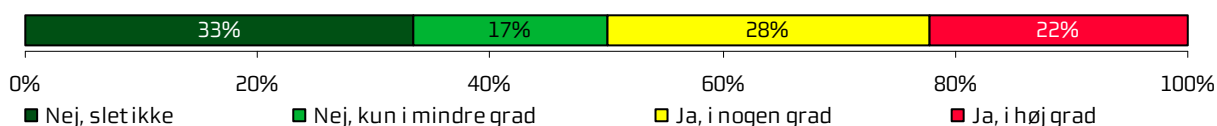
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=20)



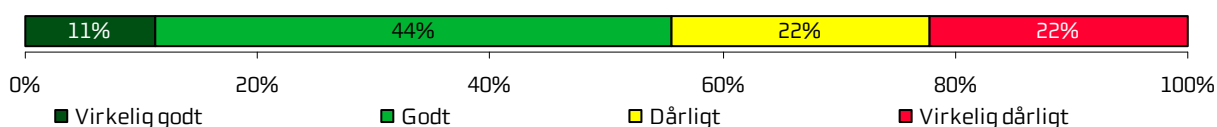
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=18)



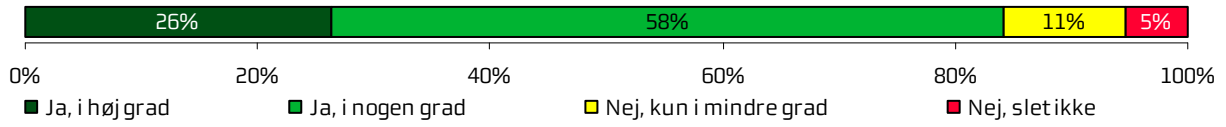
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=9)



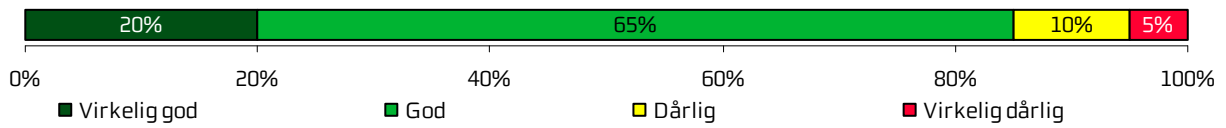
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	70 %	68 %	81 %	99 % *	67 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	72 %	76 %	81 %	99 % *	68 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	71 %	83 %	83 %	99 % *	69 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	80 %	84 %	83 %	93 %	75 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	62 %	53 %	-	-	40 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	50 %	70 %	73 %	99 % *	71 %	88 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	56 %	88 %	89 %	99 % *	75 %	92 %

Information

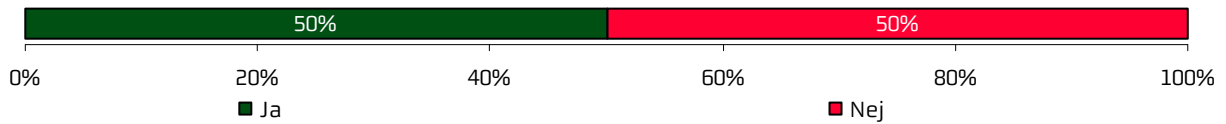
Personalet givet den information, du havde brug for (n=19)



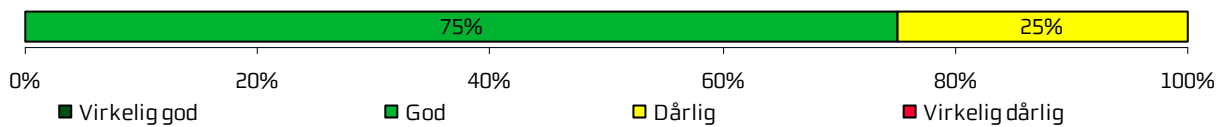
Vurdering af mundtlig information (n=20)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=6)



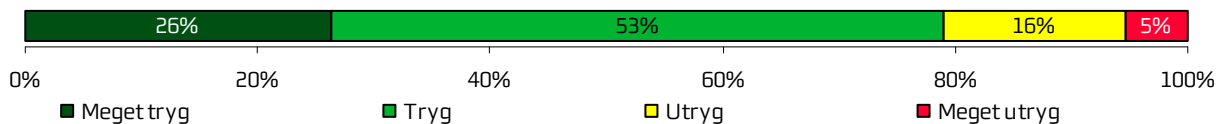
Vurdering af informationsmateriale (n=4)



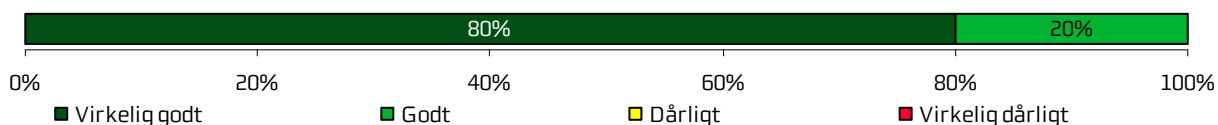
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	84 %	87 %	84 %	100 %	74 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	85 %	88 %	85 %	100 %	78 %	94 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	50 %	-	-	100 % *	42 %	82 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	75 %	-	-	100 %	79 %	93 %

Udskrivelse

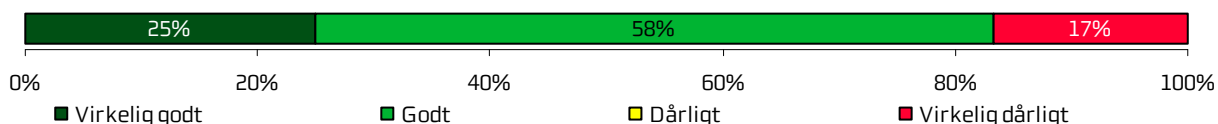
Tryghed ved udskrivelse (n=19)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=5)



Orientering af praktiserende læge (n=12)



Information om kostens betydning for helbredet (n=7)



Information om motions betydning for helbredet (n=6)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=5)



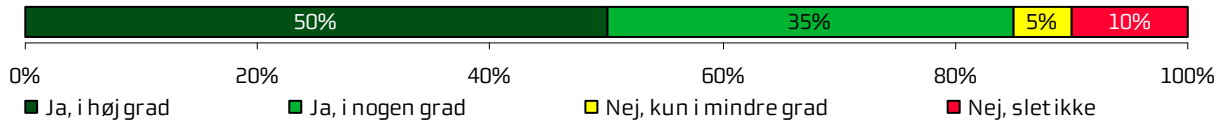
Information om rygningens betydning for helbredet (n=6)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	79 %	91 %	82 %	96 %	81 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	100 %	91 %	96 %	81 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	83 %	79 %	78 %	99 %	78 %	91 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	43 %	-	-	89 % *	55 %	75 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	17 %	-	-	98 % *	58 % *	80 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	20 %	-	-	87 % *	43 %	71 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	33 %	-	-	92 % *	54 %	77 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=20)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	85 %	94 %	91 %	100 %	85 %	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	0
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	2
Pleje	3
Relationer til personale	4
Ventetid	0

A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit

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

ID	Kommentarer - A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	Samlet indtryk
4	Jeg var nede i lægevagten, og han måtte tilkalde en for at hente mig [flere] gange, og lægevagten bestilte en seng med vedkommende, der skulle føre mig videre. Alligevel var der ikke nogen seng, da han endelig dukkede op.	Virkelig dårligt
6	Der var tale om en akut indlæggelse.	Godt

A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	Modtagelsen
✎ 4	Jeg vidste først sent efter, jeg var blevet indlagt, hvem der var min sygeplejerske, og så så jeg stort set næsten ikke noget til nogen af dem i alt den tid jeg var indlagt. Grunden til jeg blev indlagt var stærke mavesmerter og ikke på et tidspunkt, blev jeg spurgt om jeg ville have noget smertestillende før om aftenen, dagen efter jeg var blevet indlagt.	Dårlig
✎ 8	Måske at det var lidt kaotisk!	Uoplyst

A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	Fejlhåndtering
1	Op til flere gange var det meningen, at jeg skulle undersøges af en læge NN, men grundet travlhed blev det udskudt. Dette gjorde, at de fandt en diagnose på dag tre, som kunne have været stillet dag et.	Godt
4	Jeg fik at vide, jeg skulle faste, men alligevel gav en sygeplejerske mig mad. Så var der en anden sygeplejerske, der pludselig kom og sagde jeg skulle scannes, og blev sur på mig fordi den første sygeplejerske havde givet mig mad. Jeg spurgte hende to gange, om hun nu var sikker på det var i orden, for der var jo ikke nogen der fortalte mig, noget som helst om, hvad planen for min behandling var. Jeg skulle også efterlade en afføringsprøve ude på badeværelset, når jeg kunne, og så skulle jeg hive i snoren, og så ville der komme en sygeplejerske og hente den. Jeg hev i snoren, der kom en sygeplejerske som sagde hun ville tage den med, men det gjorde hun ikke, fandt jeg ud af da en helt anden sygeplejerske fortalte mig, at de ikke kunne komme videre uden den, og jeg sagde, at jeg for længst havde afleveret og hevet i snoren ude på toiletet og at det var cirka 2 timer efter jeg havde trukket i snoren. Jeg var også indlagt med stærke mavesmerter, og på intet tidspunkt blev jeg spurgt, om jeg ville have noget for smerten, før om aften dagen efter min indlæggelse. Der gik også omkring 4 timer, før en sygeplejerske endelig blev opmærksom på at mit drop var tomt.	Godt
7	Det var en stresset indlæggelse.	Uoplyst
8	[] Sygeplejersken kom ind med nogle tabletter. Da jeg ikke plejer at tage tabletter spurgte jeg, hvad det var. Det viste sig at være tabletter jeg 15 måneder tidligere havde oplyst,[] at jeg var ordineret.	Godt

A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	Samlet indtryk
1	Der var meget travlhed som hele tiden udskudte ting. F.eks. Fik jeg at vide, at en læge ville se på mig om et par timer, hvor der i stedet gik seks timer.	Godt
4	Jeg følte konstant, jeg blev glemt, og jeg havde ingen fornemmelse af, hvad der skete med min behandling, eller hvor slemt det, jeg fejlede, var, for ingen fortalte mig noget som helst! Det eneste positive ved hele min indlæggelse var den unge lægestuderende, der kom for at stille mig spørgsmål og undersøge mig før lægen, for han var i det mindste grundig og omhyggelig. Noget, alle de andre, jeg var i sjældnen kontakt med, kunne lære noget af! Og en anden god gang, hvis jeg er i stand til selv at vælge, hvor jeg skal indlægges, bliver det i hvert fald ikke på Hospitalsenhed Midt!	Virkelig dårligt
5	Det ville være rart med en læge, der kunne tale engelsk, så jeg ikke skulle oversættes af en sygeplejerske.	Godt
8	Blev akut indlagt til observation []. Udskrevet til opfølgende behandling med pamol. Har efterfølgende fået konstateret [denne sygdom]. Sygeplejersken foreslog, at jeg i første omgang ikke tog tabletterne, før hun havde undersøgt sagen nærmere. Det må da siges at være godt, set i betragtning af at jeg selv kunne gøre opmærksom på, at jeg overhovedet ikke tog medicin hjemme! Det skal i sandhedens interesse nævnes, at personalet nævnte, at det var en hektisk dag!	Virkelig dårligt

A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit

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

ID	Kommentarer - A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	Samlet indtryk
✎ 4	Hvilken information? Der var ikke nogen, der fortalte mig noget som helst, hverken hvad de var i gang med at udelukke, eller hvad de havde tænkt sig at gøre ved mig, eller hvilken afdeling jeg tilhørte, for det var der åbenbart også tvivl om. Det fik jeg endelig at vide, da der pludselig dukkede en læge op, som jeg heller ikke kunne få at vide, hvornår cirka kom, eller om vedkommende var blevet tilkaldt. Og pludselig fik jeg også at vide, at jeg skulle ned og scannes, noget jeg ikke havde fået noget som helst at vide om. I det hele taget følte jeg mig på herrens mark, for der var ingen, der informerede mig om noget som helst.	Virkelig dårligt
✎ 7	Alt for travlt personale. Støj og uro. Kirurgisk afdeling modtager i fire dage?	Dårligt
✎ 8	Jeg følte måske ikke det store behov for information, men den eneste jeg stort set fik, var at de havde travlt!	Virkelig dårligt

A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	Samlet indtryk
1	Udskrivelsen blev forlænget grundet et kommunikationsbrist, da en undersøgelse skulle tages på afdelingen, men lægen som skulle undersøge ventede på sin egen afdeling.	Godt
4	Pludselig kom der en læge om aften og sagde, at jeg godt kunne blive udskrevet, uden at fortælle mig andet end at mine levertal var forhøjede og han regnede ikke med det var hepatitis af nogen art. Det er ikke videre betryggende, når de udskriver en uden at fortælle, hvad pokker der var i vejen til at starte med. Specielt fordi jeg var indlagt med stærke mavesmerter, og jeg har været opereret flere gange så jeg er ingen pivskid, så når jeg siger det gør ondt, så gør det fandme ONDT! Og så forlanger jeg at føle, jeg bliver behandlet ordentligt, hvilket det sygehus åbenbart ikke formår.	Virkelig dårligt
7	Utryk behandling.	Dårligt
8	Overvejede seriøst selv at lade mig udskrive ubehandlet, med henblik på at opsøge praktiserende læge for at få en henvisning til brug for privat sundhedsforsikring. Jeg havde fornemmelsen af, at jeg blev udskrevet af en [inkompetent læge]. En anden læge [] havde dagen forinden manuduceret vedkommende omkring lyskenkanalen på undertegnede. Jeg var blevet oplyst, at man afventede en anden læge NN, der skulle forholde sig til om smerterne kunne stamme fra en tidligere rygskaade!	Virkelig dårligt

A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit

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

ID	Kommentarer - A24 Kirurgisk Akut Modtageafsnit	Samlet indtryk
2	<p>Akutafdelingen er en meget travl afdeling, og man kunne tydeligt se, at alle personalegrupper løb virkelig stærkt! MEN trak man i snoren, kom de hurtigt og hjalp, og så hurtigt videre til næste "ildebrand". Stor ros fra mig :-).</p> <p>[Pleje]</p>	Virkelig godt
3	<p>Jeg var kun indlagt i halvandet døgn. Alle var rare og søde imod mig. Jeg har kun godt at sige om Viborg Sygehus.</p> <p>[Relationer til personale]</p>	Uoplyst
4	<p>Jeg synes, at sygehuset trænger gevaldigt til at blive bedre organiseret. Det kan ikke passe at den ene sygeplejerske ikke ved, hvad hendes patienter må og ikke må. De skal også blive bedre til at videregive information om, hvad der egentligt forgår, så man ikke bare ligger i flere timer, hvor man bare føler sig glemt. Jeg endte med at måtte gå rundt og lede efter en sygeplejerske, fordi jeg ikke kunne holde ud ikke at vide, hvad pokker der forgik efter flere timer, og alligevel fik jeg et virkeligt vagt svar. Man kunne måske også overveje, at give de enkelte patienter høretelefoner til deres fjernsyn, for det er virkelig træls at høre på to forskellige programmer fra to forskellige sider af en, når man bare gerne vil ligge og prøve at sove. Det eneste positive var [en medarbejder NN], fordi han var grundig og omhyggelig i hans undersøgelse, og han var den eneste der forstod at få en til at føle sig tryk og ikke glemt.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]</p>	Virkelig dårligt
5	<p>Godt: Venlige medarbejdere. Ikke godt: Informationsflowet kunne forbedres mellem afdelingen og patienten samt mellem afdelingen og andre afdelinger.</p> <p>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]</p>	Godt
7	<p>Jeg manglede orientering.</p> <p>[Kommunikation og information]</p>	Dårligt
8	<p>Dækker alene forløbet under indlæggelsen, da det var en akut indlæggelse var der ikke noget før, og der har mig bekendt ikke været noget efter. De positive kommentarer, jeg kan finde, gælder alene en enkelt sygeplejerskes situationsfornemmelse! Det kan dog være anstrengende at ligge på en stue med meget plejekrævende patienter (tændt lys og rumsterende en gang i timen), så dette fuldstændig ødelægger nattesøvnen, specielt når den foregående nattesøvn ligeledes havde været afløst af smerter!</p> <p>[Pleje, Relationer til personale]</p>	Virkelig dårligt

