

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Akut Medicinsk Sengeafsnit - HEH
Akutafdelingen Overafdeling - HEH
Hospitalsenheden Horsens**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

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

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

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	239
Besvarelser fra patienter:	120
afsnittets svarprocent:	50%

Rapportering

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

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Akutmedicinsk

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

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

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

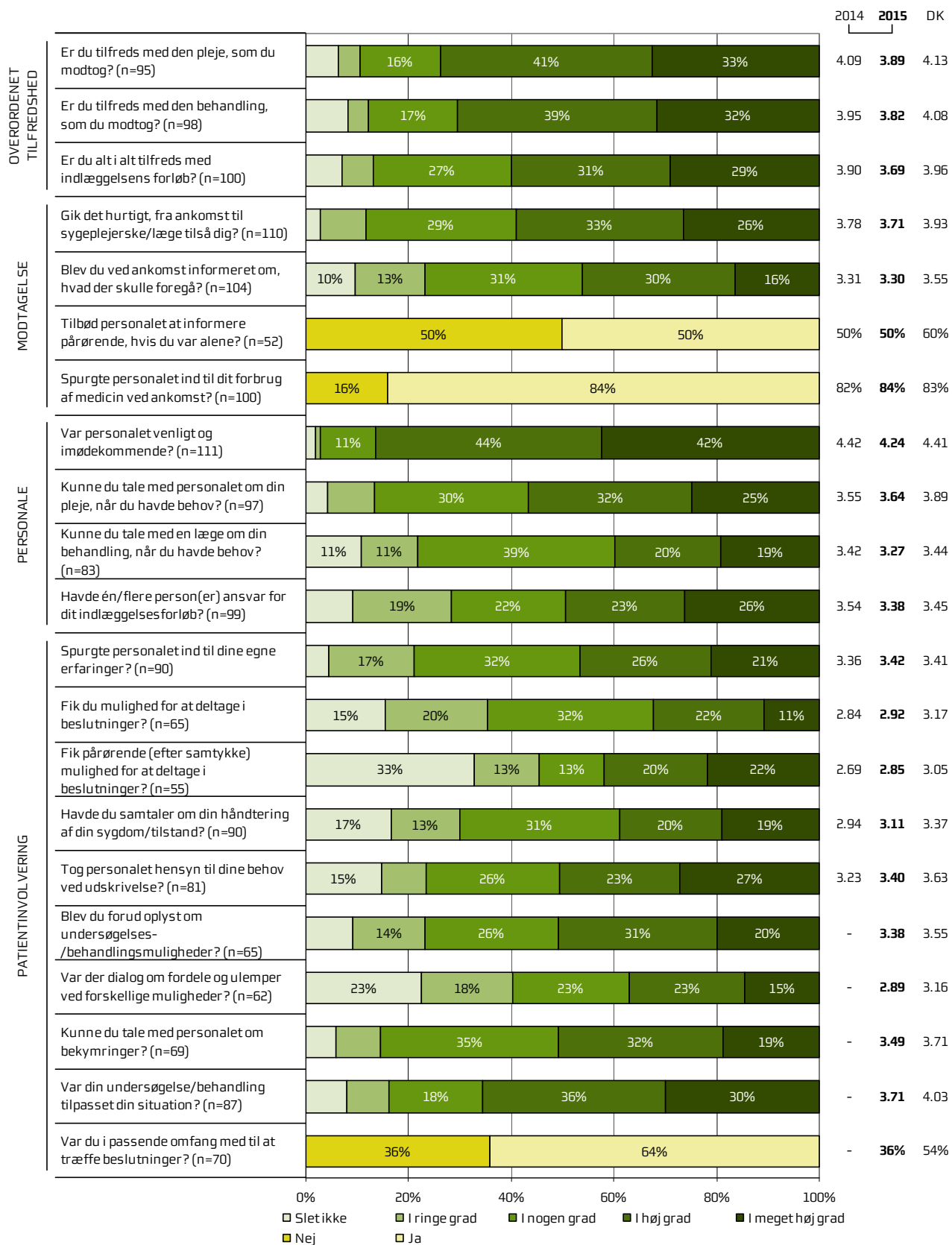
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

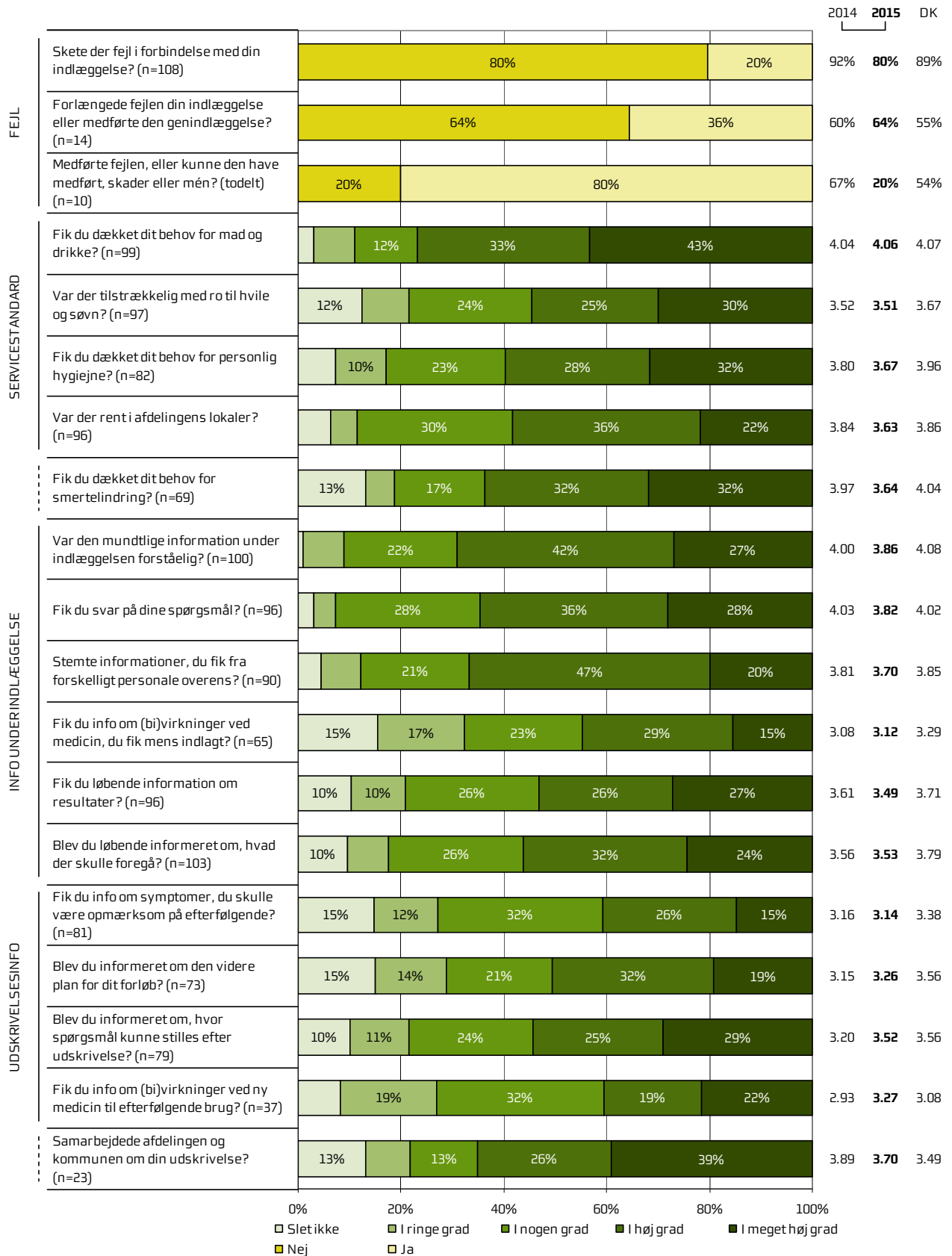
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

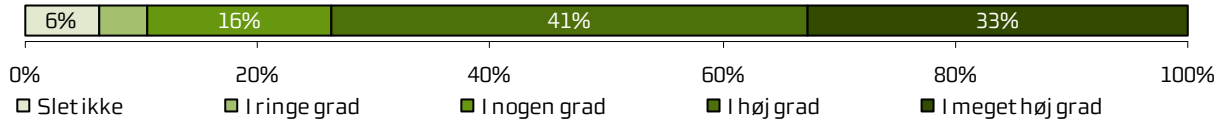
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

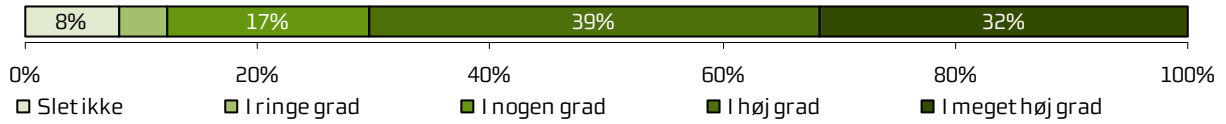
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

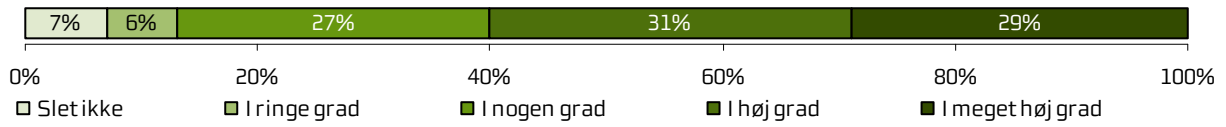
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=95)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=98)



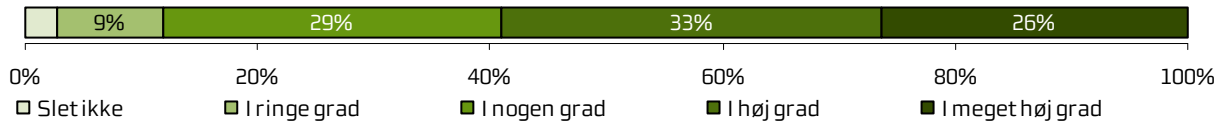
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=100)



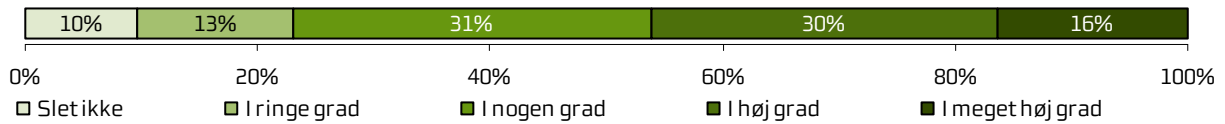
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	3,89		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,82		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,69		3,96	

Modtagelse

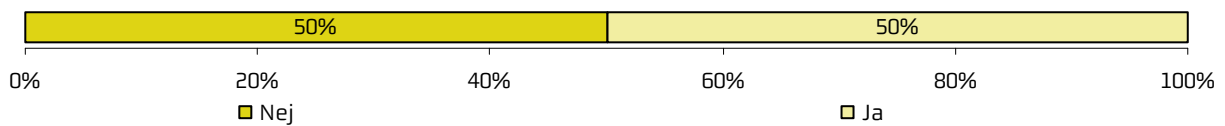
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=110)



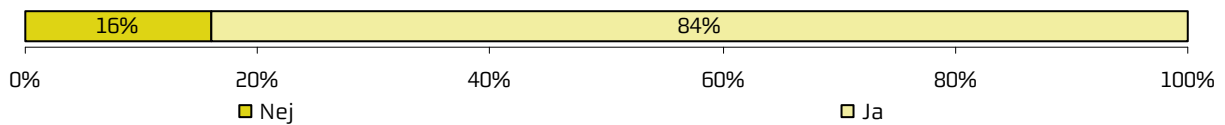
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=104)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=52)



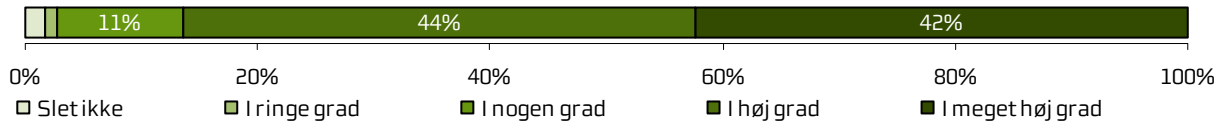
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=100)



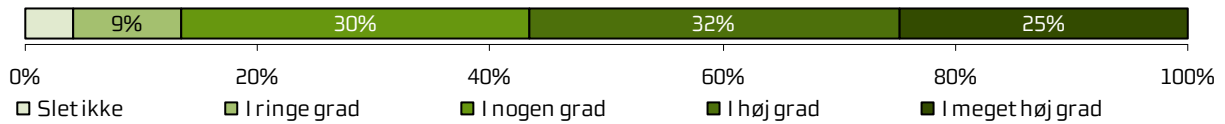
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,71		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,3		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		50 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		84 %	83 %	

Personale

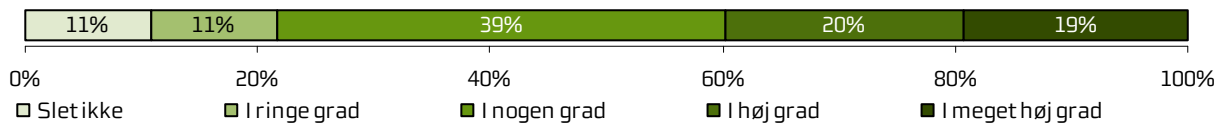
Var personalet venligt og imødekommende? (n=111)



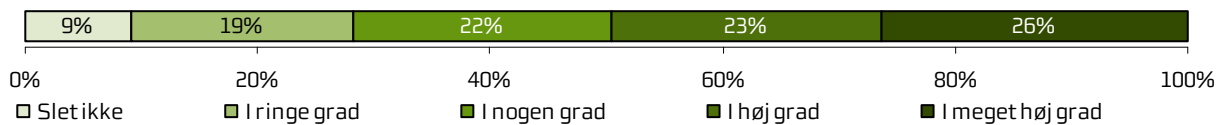
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=97)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=83)



Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=99)



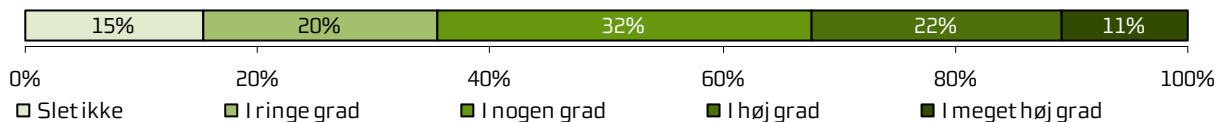
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,24		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,64		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,27		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,38		3,45	

Patientinvolvering

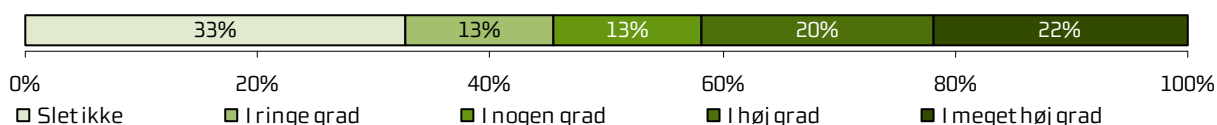
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=90)



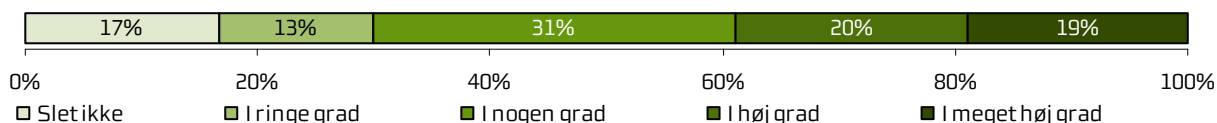
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=65)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=55)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=90)



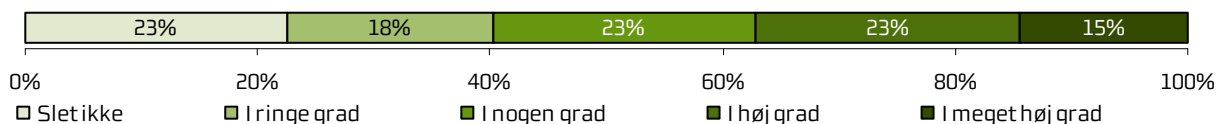
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=81)


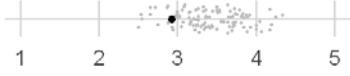







Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=65)



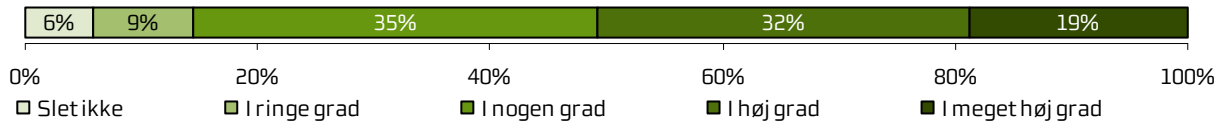
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=62)



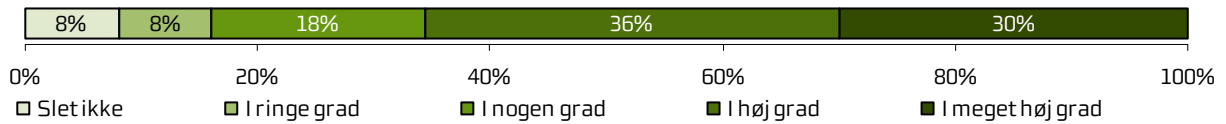
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,42		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,92		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,85		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,11		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,4		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,38		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	2,89		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

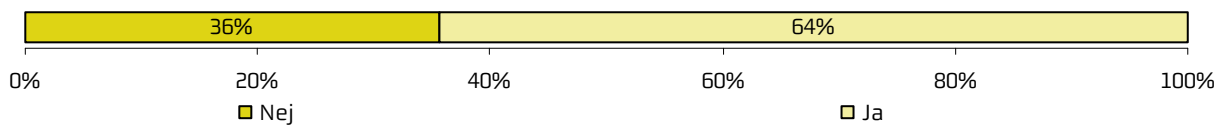
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=69)



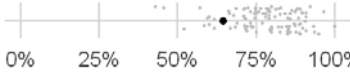


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=87)



Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=70)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,49		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,71		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		36 %	54 %	

Fejl

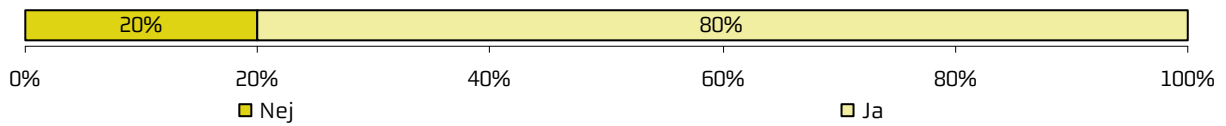
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=108)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=14)



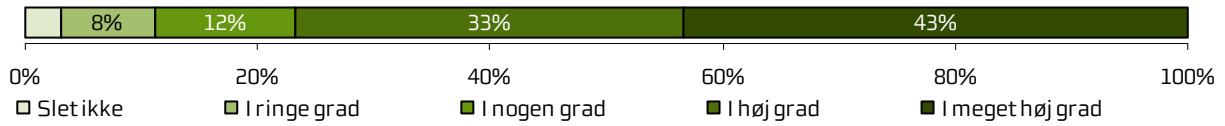
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=10)



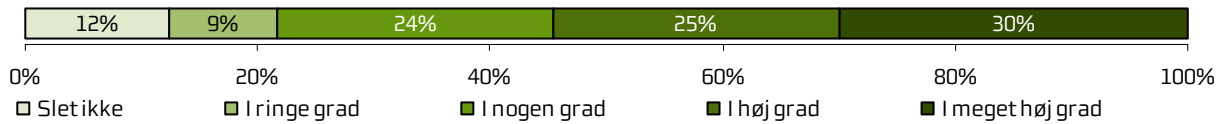
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		80 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		64 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		20 %	54 %	

Servicestandard

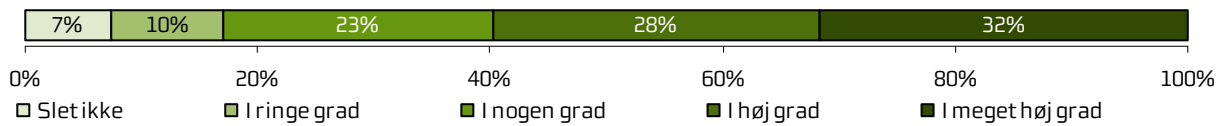
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=99)



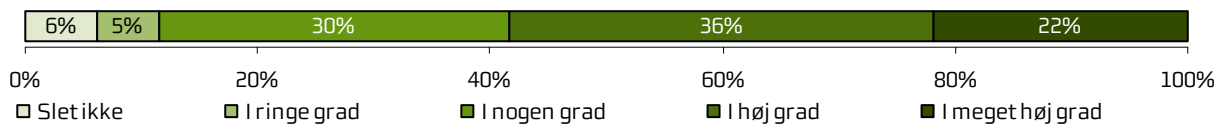
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=97)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=82)



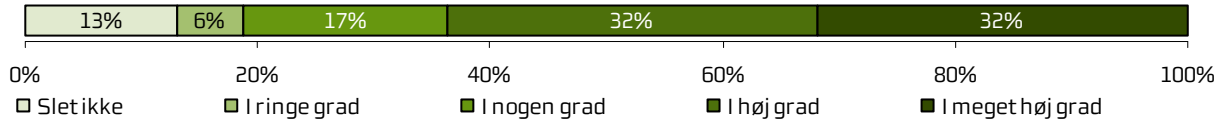
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=96)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,06		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,51		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,67		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,62		3,86	

Smertelindring

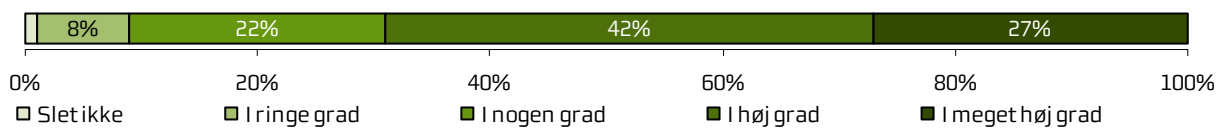
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=69)



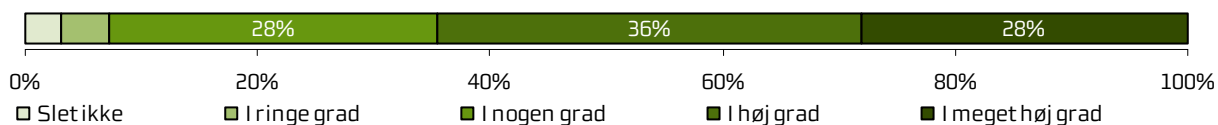
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	3,64		4,04	

Info under indlæggelse

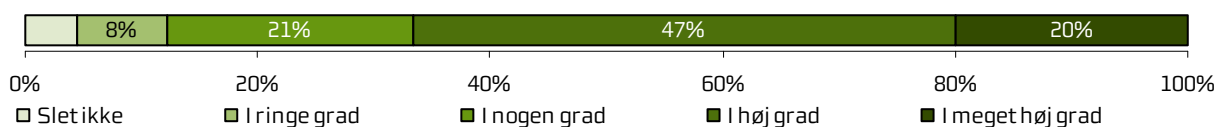
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=100)



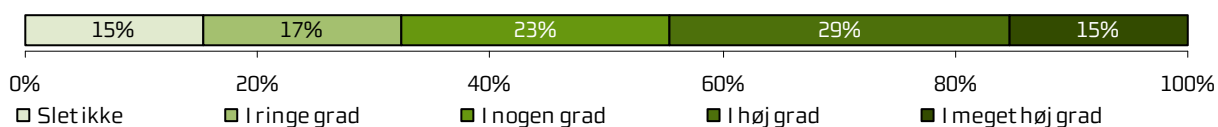
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=96)



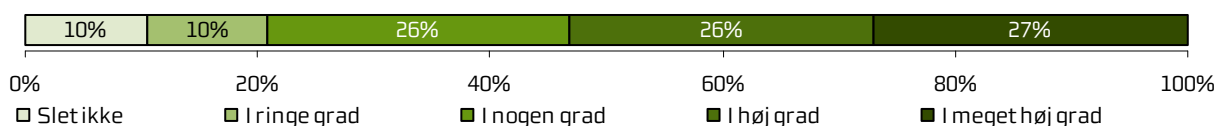
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=90)



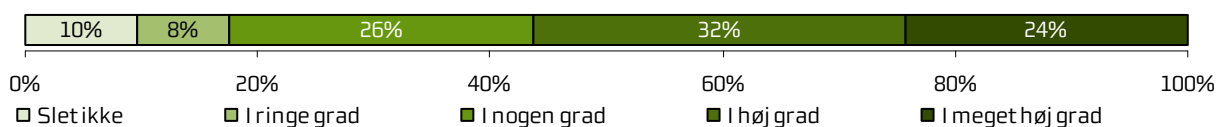
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=65)



Fik du løbende information om resultater? (n=96)



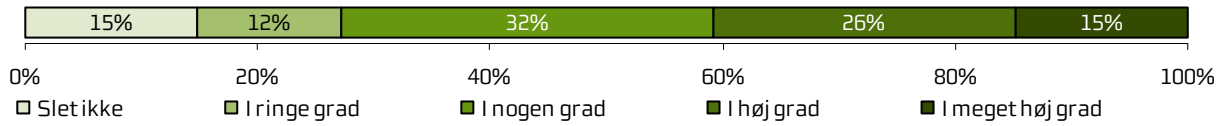
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=103)



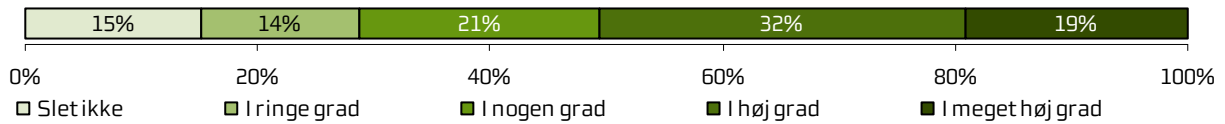
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	3,86		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,82		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,7		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,12		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,49		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,53		3,79	

Udskrivelsesinfo

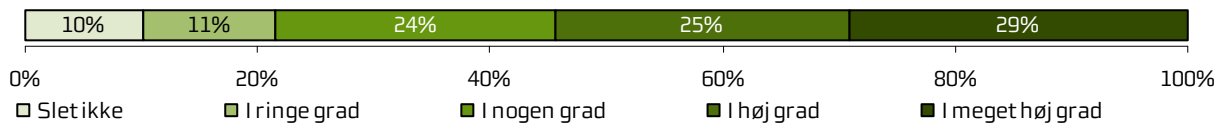
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=81)



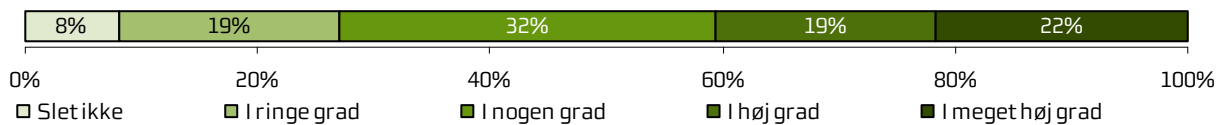
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=73)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=79)



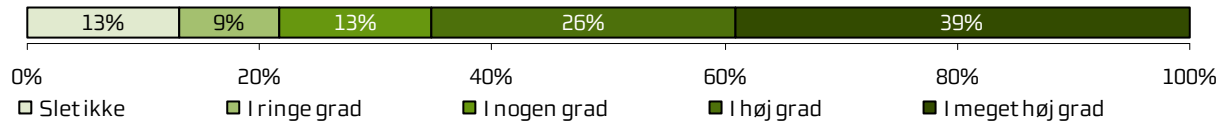
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=37)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,14		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,26		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,52		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,27		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=23)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,7		3,49	

Bilag 1 Kommentarsamling

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

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

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

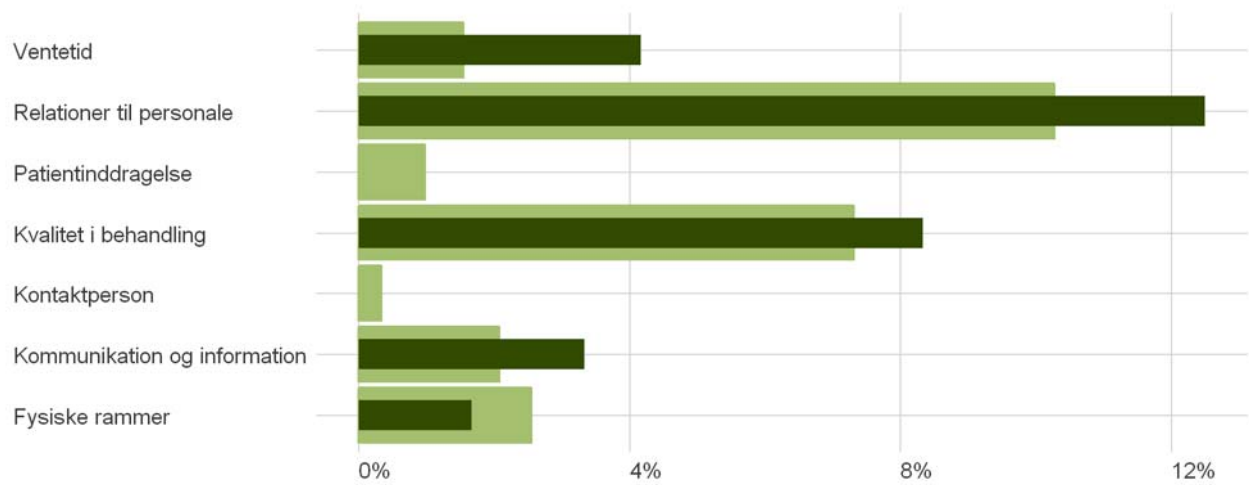
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

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

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



Akut Medicinsk Sengeafsnit - HEH

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

ID	Kommentarer - Akut Medicinsk Sengeafsnit - HEH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
17	Oplevede, at kommunikationen eller overleveringen, i en vis grad, kunne være bedre. [Kommunikation og information]	I høj grad
4	Ikke give besked om kritisk/alvorlig sygdom, [bestemt sygdom], på en firesengs-stue. Man kunne høre en knappenål falde på gulvet. Efter beskeden blev jeg flyttet på enmands-stue. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Måtte vente meget længe på svar inden udskrivning. [Det var en] ung læge. Ellers meget fint og godt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Behandlingen var super. Besvarede de samme spørgsmål til to læger (eller måske studerende), men ikke et problem. Men generelt syntes jeg, at det er "træls", når jeg nu bor [tæt på] Aarhus Universitetshospital, hvor jeg er i behandling, alligevel skal til andet sygehus, hvor der er meget længere. Syntes, at vi fra [] burde høre til Aarhus Universitetshospital pga. afstand og svært med offentlig transport hjem. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Imødekomende og fagligt kompetent personale såvel på dag-, aften- og nattevagt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Fantastisk søde, imødekomende og dygtige sygeplejersker og alt øvrigt personale under hele forløbet. Man føler sig godt taget imod under indlæggelse i Horsens! :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Alle var søde og hjælpsomme. Jeg kan kun sige tak for et fint forløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
50	Personalet gjorde hvad de kunne, men har for travlt. Så da jeg bad om en kop the, var der ikke tid. For som der blev sagt var der vagtskifte om [kort tid]. Og den næste ansatte har ikke fået beskeden. Det er ikke godt, når man skal have meget væske. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
53	Personalet var velinformeret, og hvis de var i tvivl om noget, var de ærlige om det. Tak for det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
54	God og venlig behandling ved indlæggelsen. Rart, at personalet gav mulighed for, at min kone kunne være sammen med mig natten over. Lidt lang ventetid med sidste lægekonsultation dagen efter. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
3	Jeg talte med tre forskellige læger på under et døgn, forvirrende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
6	Nogle sygeplejersker er bedre til at fortælle end andre, men det svinger nok en del, hvornår de har mest travlt... [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
13	Det ville, for mig, være en helt kolossal forbedring, hvis ikke jeg skulle sove på en firemandsstue, hvor jeg ikke fik det mindste søvn. Ligeledes synes jeg, det er lidt grænseoverskridende, at jeg uundgåeligt skal ligge at høre på mine medpatienters sygdomme og private problemer, når de bliver udspurgt af sygeplejersker og læger. Ligesom min sygdom og problemer burde være en privat sag. [Fysiske rammer]	I nogen grad
20	Al for lang ventetid, ([adskillige] timer) fra indlæggelsen til udskrivelsen.	I nogen grad

	[Ventetid]	
31	Det var vel ok efter bemanningen, der var ventetid som nævnt på grund af ulykke. [Ventetid]	I nogen grad
33	Jeg var indlagt, på Akut afdelingen i et døgn. Omkring kosten må jeg sige, at det er en stor skuffelse. Mit første måltid var aftensmad, som var ganske utiltalende. Da det blev tid til morgenmad, blev jeg spurgt om jeg selv kunne hente/ bringe, hvilket jeg svarede ja til. Det var selvbetjening, var noget forvirret over dette, der lå to poser med brød i, en kniv og et spækbræt. Hvor efter man selv kunne gå på jagt efter ost, marmelade, smør, honning og diverse mælkeprodukter. Til frokost var der på buffetvognen, kvarte rugbrødssnitter med to slags pålæg, en suppe og franskbrød med ost. På buffeten stod der denne gang "ikke selvbetjening". Aftensmaden blev der bl.a. serveret ovnbagt farsbrød med brændt bund. Jeg mener ikke, at jeg forventer for meget, men jeg har et forslag. Prøv at servere det samme i kantinen, så er i sikre på, at personalet taber sig, og at de til sidst bliver væk. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
35	Der var mange timers ventetid på diverse prøver og på udskrivningen (forståeligt nok). [Ventetid]	I nogen grad
44	Det kunne have været rart at få lidt ro. Man magter bare ikke jamrende syge mennesker, som græder og er elendige hele dagen og natten med. Flyt dem til en anden stue.	I nogen grad
2	Akutfælles afdelingen var ok, men forløbet i lægevagten er under alt kritik. Der burde være en sygeplejerske, der sorterede patienterne i lægevagten. Synes det var dårligt at få at vide i telefonen, at der ingen kø var, og så møde ind, hvor der var ca. 50 mennesker i lægevagten.	I ringe grad
9	Bedre til at informere en om resultaterne. [Kommunikation og information]	I ringe grad
22	De kunne [ikke] finde ud af, hvad der var galt med mig, i stedet for sendte de mig hjem igen, med beskeden "fortsætter det så kontakt egen læge med hensyn til kikkertundersøgelse ved speciallæge". I giver alt for tidligt op. I sender patienter hjem, som endnu ikke har fået en diagnose eller ny medicin. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
27	Med hensyn til patientomsorg havde jeg først en dårlig oplevelse med sygeplejersken, der modtog mig. Senere havde jeg en god oplevelse, da der kom en anden sygeplejerske og overtog forløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
1	Jeg skulle have været sendt på et sygehus, der har en rygfdeling, da Horsens Sygehus ikke virkede til at vide, hvordan en dårlig ryg skal behandles. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
36	Jeg kom hjem til ingenting. Jeg kørte over til apoteket og bageren [kort] væk. Det var der nogen, som så! Så udeblev hjemmehjælpen. "Kan man køre scooter, kan man også redde seng", sagde tosserne. Jeg hader dumme mennesker.	Slet ikke
51	Dette kan gøres bedre: 1. Bedre kommunikation mellem personale ved vagtskifte. 2. Komme til patienten, når man ringer! Vente 30 minutter med en blodtryksmåler, som huler konstant, er ikke rimeligt. 3. Den ene læge [talte ikke tydeligt], den næste satte fødderne op i sengen til mig! Som om, vi skulle have en hyggesnak! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
19	Jeg har i sommer været [flere] gange i Horsens til udtømning af væske fra mine lunger. Stort set er jeg tilfreds med forløbene. Jeg synes sygeplejersker og læger er venlige, omsorgsfulde og interesserede i ens forløb. Jeg får god information og kan også i nogen grad påvirke mit behandlingsforløb (hvornår, hvor længe, overnatning og andet). En enkelt gang i starten var jeg utilfreds, fordi det tog tre dage at komme i gang med behandlingen. En dag med røntgen, en dag med lægesamtale og en dag med tømning. Det kunne have været koordineret bedre! I det hele taget er ventetid et problem, som jeg ikke ved, hvad der kan gøres ved? Men spildtiden er stor, og tålmodigheden bliver sat på en hård prøve! Maden er fin. Jeg har ikke haft så god appetit, men den delikate måde, der tilberedes og serveres på, lokker mere i mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
25	Ansæt mere personale.	Uoplyst

[Relationer til personale/Pleje]



- | | | |
|------|--|----------|
| ✎ 32 | I min situation skulle der have været omsorg og støtte i stedet for al den UVENLIGHED.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 8 | Min mor kan på grund af sin sygdom ikke huske, at hun har været akutindlagt, og må følgelig svare "ved ikke" til samtlige spørgsmål. | Ved ikke |
| ✎ 47 | Jeg mødte på afdelingen et noget varieret (delvis meget højt) niveau af empati og personlig engagement. Jeg følte imidlertid ikke, at et travlt personale i et meget bredt arbejdsområde i en akutmodtagelse/skadestue havde fornøden indsigt i mit sygdom.
[Kvalitet i behandling] | Ved ikke |

Akut Medicinsk Sengeafsnit - HEH

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

ID	Kommentarer - Akut Medicinsk Sengeafsnit - HEH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
4	Der var tydeligvis travlt på afdelingen, men jeg synes, at der gik alt for lang tid, inden jeg fik et gram Panodil. Måtte spørge tre personer. Og om man selv skulle have egen medicin med. Det var en utrolig sød læge, der overgav mig et scanningsresultat, men det er ikke i orden, at det skal overgives på en firesengsstue med "stofvægge" imellem sengene.	I høj grad
18	God oplevelse.	I høj grad
25	Personalet giver alt, hvad de kan. Men for lidt personale.	I høj grad
47	Personalet fremlagde ved modtagelsen et ufuldstændigt/delvis fejlagtigt resumé af min sygdom/status. Der var meget lidt forståelse fra modtagelsessygeplejerskens side for den pressede situation jeg og min kone var i, og vi fik kun en noget diffus opfattelse af, hvad der nu skulle ske.	I høj grad
10	Jeg blev meget godt modtaget og blev hurtigt undersøgt af en ung læge, og blev skannet samme nat som vi kom, meget fint.	I meget høj grad
23	Der blev taget godt af mig, jeg sov min brandert ud, så min oplevelse var god. Tak for god behandling.	I meget høj grad
29	Kom med epileptisk anfald.	I meget høj grad
37	Jeg var dybt bevidstløs. Alt skete hurtigt. Min mand sagde, at der stod læger og sygeplejersker parat, da vi kom ind med sygetransporten. Hans kommentar: Jeg skal love for de vidste, hvad der skulle gøres. Tak for det.	I meget høj grad
38	Blev godt modtaget.	I meget høj grad
53	Jeg er bærer af sygdommen []. Jeg blev derfor videresendt til andet sygehus. Det vil være resursebesparelse at komme direkte til andet sygehus, ved at vise et dokument, for eksempel.	I meget høj grad
6	Føler, at man bliver hurtigt udskrevet og overladt til sig selv. En læge ringede nogle dage efter udskrivelsen, og det var positivt, men modtager behandling på andet sygehus normalt for min lungesygdom, og de er knapt informeret om min indlæggelse, og pt. virker det som om, jeg er blevet behandlet for en lungebetændelse, jeg muligvis aldrig har haft. Oplever desværre også at vågne ved siden af en død patient [om morgenen]. Temmelig skræmmende.	I nogen grad
9	Være mere hjælpsomme, arbejde hurtigere og være mere forstående.	I nogen grad
12	Jeg havde indtryk af megen travlhed på afdelingen. Den første læge, jeg havde kontakt med, blev kaldt bort midt i undersøgelsen, og først et par timer senere kom en anden læge til stede, og vi startede forfra. Der var for mange forskellige fra personalet inde over, så bestillingerne af mine blodprøver måtte også ændres, og det gav spildtid for laboranten/sygeplejeren. Jeg fik tilknyttet en fast kontakt fra plejepersonalet, og det var jeg meget glad for. Ved min udskrivning fik jeg at vide, at jeg kunne tage hjem, men blev så lige stoppet en ekstra gang, da der var opstået tvivl om mit EKG. Alt dette giver mig som patient en masse usikkerhed. Den værste oplevelse var dog, at jeg blev videresendt til andet ambulatorium, hvortil jeg selv ringede en uge senere for at høre om ventetider. Her fik jeg at vide, at denne undersøgelse var blevet aflyst. Man havde BARE lige glemt at informere mig om dette. Det synes jeg er for dårligt, for det kan ikke undgås, at man i denne ventetid er meget nervøs og gør sig mange tanker. Dette synes jeg, der skal ændres på, enten ved omlægning eller opstramning af procedurer.	I nogen grad
13	Man kunne lytte mere til patienten, og hvad han mener er årsag til indlæggelsen i stedet for	I nogen grad

	at undersøge det til allersidst. At måle blodprocenten burde man have gjort med det samme.	
17	Anden gang jeg blev indlagt [], ventede jeg i ca. to timer i en seng på gangen. Jeg var meget nervøs for mit blodtryk, da det første gang faldt til 87/45. Også denne gang faldt det. Fik efter de to timer et drop med væske og penicillin. Drop var svært at sætte, så der var yderligere tid, inden en person fra anæstesi kom.	I nogen grad
28	Synes, nogen af sygeplejerskerne var snerpede. Man har virkelig brug for forståelse og omsorg, når man er syg. Jeg fik meget væske, hvilket resulterede i, at jeg skulle tisse konstant, men da lægevagten startede måtte jeg ikke bruge det wc, der var på min stue, så skulle jeg gå helt om til det alle bruger. Med dropstativ osv. Ikke lige det man mest har lyst til, at være til offentligt skue for alle, der skulle til lægevagt. Det vil være rigtig smart med en folder over mad/tag selv kaffe og lignende. Man er virkelig afhængig af, at man har pårørende der er der, for det går meget stærkt pga. der ikke er personale/ tiden til en. Og det er ikke alle, der har det.	I nogen grad
31	Jeg var kun indlagt på Akutafdelingen. Jeg kan ikke huske med medicin, men jeg blev sikkert nok spurgt dertil. Det var en utrolig travl dag på Akutafdelingen på grund af færdselsuheld. Helt ok.	I nogen grad
33	Jeg har lyst til at sige, at denne gang var det en rolig modtagelse, kontra tidligere. Dernæst vil det helt klart være en større fordel, hvis man som læge satte sig ordentlig ind i tingene, inden man gik ind til patienten, så man som patient ikke får besked af lægen: "jeg troede, at det var en [anden slags] patient, jeg skulle ind til. Jeg kom godt nok som OBS. Blodprop i lungerne og ben. Der kunne have været reflekteret over, "har patienten haft dette før og med hvilken baggrund". Min grundsygdom er nemlig [en hel anden].	I nogen grad
44	Jeg fik den bedst mulige behandling på akutafdelingen i Horsens. Blev behandlet af sygeplejersken fra mit sidste anfald []. Kan kun sige tak. I har behandlet mig så godt.	I nogen grad
49	Blev mødt af et venligt personale.	I nogen grad
1	Jeg blev lagt på akutmodtagelsen. Det var ikke nogen rar oplevelse at ligge der og have sindssygt ondt i ryggen og ikke vide, hvad der skulle ske. Fik bare besked om, at jeg skulle prøve at slappe af til næste dags morgen, hvor der kom mere personale til.	I ringe grad
15	Kommunikationen kan blive bedre mellem vagtlægen, sygeplejersker og akutmodtagelsen.	I ringe grad
36	Min egen læge sendte mig derud via Falck. Prøver viste, at jeg manglede flere ting. Man lader én ligge i timevis UDEN VAND! Og det er hver gang! Ringer man, tager det lang tid.	I ringe grad
41	Mere smilende og opmærksom personale.	I ringe grad
51	Blev placeret på enestue med lukket dør. Havde brug for et glas vand, men måtte råbe efter personale på gangen, før jeg fik kontakt.	I ringe grad
2	Jeg måtte inden ankomst til Akutafdelingen sidde næsten fem timer hos lægevagten, som havde sagt, at der ingen kø var hos lægevagten. Som nyopereret [] kunne jeg ikke holde til at sidde så længe, så jeg var nødsaget til at hoppe i en beskidt seng i ventetiden. Min mand, som [var syg], var nødt til at stå op, da der ingen siddepladser var hos lægevagten. Følte mig dårligt behandlet hos lægevagten. Da jeg endelig blev tilset af en læge, og der var endda kommet patienter ind til lægevagten med højere nummer end mig, blev jeg sendt over på Akutafdelingen, hvor jeg måtte tilbringe natten. Hvis jeg ikke havde protesteret, var det endda blevet i en seng, hvor fodgærdet ikke kunne hæves. Mit ben var meget hævet, og jeg blev indlagt til observation [].	Slet ikke
27	Jeg synes, at der manglede patientomsorg fra sygeplejerskens side ved indlæggelsen.	Slet ikke
48	Rigtig dårlig modtagelse. Havde store mavesmerter men måtte sidde på en stol og vente. Da jeg først blev kaldt ind, havde de ingen seng, så jeg blev sat i en stol, indtil der var en, der fandt en seng. Lå længe, uden der var nogen, der spurgte, om jeg skulle have noget for smerterne. Lægen og praktikanten var ikke noget som helst bevendt. Rigtig dårlig oplevelse.	Slet ikke
46	Fik en rigtig dejlig modtagelse og videre indlæggelse samt hjemsendelse. Alle var søde og rare samt professionelle. Kunne ikke være bedre.	Uoplyst

- | | | |
|--|---|----------|
|  43 | Jeg husker ikke noget fra min indlæggelse, derfor kan jeg ikke svare på ovennævnte spørgsmål! | Ved ikke |
|  52 | Jeg husker intet fra ankomsten til sygehuset. | Ved ikke |

Akut Medicinsk Sengeafsnit - HEH

Beskriv den eller de fejl du oplevede






ID	Kommentarer - Akut Medicinsk Sengeafsnit - HEH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
1	Blev hjemsendt mod min vilje efter to døgn. Da fysioterapeuten fik mig op at stå med mange smerter, kiggede hun på mig og sagde: "Du kan jo stå, så nu kan du tage hjem". Første forsøg var i en almindelig vogn, velvidende, at der muligvis var en diskusprolaps. Da det ikke kunne lade sig gøre at komme ind i bilen, blev jeg senere på dagen kørt hjem i en ambulance. Jeg blev ikke ordentligt smertedækket, og vi havde ikke fået nogen information angående håndtering af mig i hjemmet. Det kunne vi få ved henvendelse hos egen læge efter weekenden. Efter to opkald til lægevagten blev jeg hentet af ambulancen igen pga. smerter. Ville meget gerne have været på et hospital med en rygfdeling, men fik at vide at det kunne ikke lade sig gøre. Det var kun [sygehuset], der kunne videresende mig, hvilket de ikke ville.	Ja
14	Jeg fik ikke den rigtige medicin (antibiotika), så jeg har haft brug for, at en specialist skulle se mig, men det skete ikke. Efter [nogle dages] indlæggelse og masser antibiotika, [der var sendt af speciallæge], [er jeg blevet] sendt til andet sygehus. Først der fik jeg [] antibiotika []. Det kunne være, at jeg var [blevet] hurtigere rask, hvis jeg [var] blevet set eller sendt til læge NN.	Ja
39	Man gav penicillin i næsten en uge mod lungebetændelse, som var skabt af [en bakterie]. Så vidt jeg ved, er det fuldstændig virkningsløst mod [denne bakterie], men derimod antibiotika rettidig omhu?	Ja
40	Manglende scanning af underben. Ved ny scanning [i november på andet sygehus] kunne der konstateres årebetændelse i svær grad.	Ja
42	Fejloperation []. Jeg måtte opereres igen to dage senere.	Ja
3	Blev udskrevet uden den medicin, der var behov for.	Nej
5	At der går for lang tid til, at man bliver kaldt ind til en læge.	Nej
6	Lyder som om jeg var indlagt med lungebetændelse men det mener de så ikke i Århus. Underligt efter mit hoved faktisk.	Nej
9	Jeg fik ikke svar på den blodprøve, jeg fik taget, selvom den viste tegn på forgiftning (som ikke var pga. alkohol).	Nej
17	Efter samtale med en læge, som mente, at [medicin] kunne være skyld i mine problemer, skulle jeg pausere med [medicinen]. Til aftensmaden fik jeg udleveret en [pille med medicinen]. Jeg påpegede, at jeg havde fået andet at vide, men sygeplejersken sagde, at det ikke var skrevet ind i medicinjournalen. Om morgenen kom en sygeplejerske uden [medicinen] og sagde, at der var begået en fejl om aftenen, og at hun havde indberettet det.	Nej
33	Jeg skulle have blodfortyndende medicin [om aftenen]. [Dagen efter] kom sygeplejersken og ville give mig igen. Jeg stillede spørgsmål til dette, da jeg havde fået det aften før. Jeg kunne beskrive forløbet omkring indsprøjtning, samtidig med at hatten til kanylen lå og flød på mit bord, hvortil hun svarede "det er fordi, det ikke er dokumenteret i medicin modulet." Samtidig blev der ikke noteret korrekt medicin ved indlæggelsessamtalen. Det er vel ikke meningen, at man selv skal ligge og have styr på alting?	Nej
36	Jeg fik en rollator, så jeg kunne gå på toilettet. Men den var for bred til toiletdøren, og de kom med et lokum i stedet for en smallere rollator. Ren stupiditet. Jeg ville bare hjem fra det idioti.	Nej
47	Spytprøve, som skulle tages ved indlæggelse, blev først taget af natsygeplejersken efter flere tidligere henvendelser. Personalets mangelfulde kendskab til håndteringen medførte utryg-	Nej

	hed fra min side (da jeg ikke, som patient, var forberedt på at svare på spørgsmål om korrekt anvendelse af denne).	
✎ 34	En meget kedelig oplevelse havde jeg. At en meget beruset [patient] blev indlagt ved siden af mig, som råbte og skreg. Kastede op selvfølgelig. Det var meget ulækkert. Senere kom [patienten] om til min seng [og generede mig]. En kedelig oplevelse på et hospital.	Uoplyst
✎ 2	Fejlen var primært lægevagtens.	Ved ikke
✎ 11	Da NN kom hjem, var der seponeret tabletter mod forebyggende blærebetændelse. NN kom på kort tid på et plejecenter [], men de siger, at sygehuset ikke havde taget pillerne af medicinskemaet, så de gav ham dem igen, indtil jeg, hans kone, opdagede det. Det er mig som, sammen med NN, har udfyldt papirerne, da min mand [ikke husker så godt].	Ved ikke
✎ 15	Da jeg skulle isoleres pga. mit dårlige immunforsvar, blev jeg indlagt på stuen, hvor patienter havde været hos lægevagten. I mine øjne er det et rum fyldt af bakterier.	Ved ikke
✎ 45	Jeg oplevede, at jeg flere gange fortalte sygeplejerske og læge om min sygdom, hvor jeg følte mig overhørt og følte, at beslutninger blev taget over hovedet på mig! Jeg oplevede ikke en læge, som var forstående for min situation og en læge, som hellere ville sælge end at lytte til mit behov. Alt i alt en træls oplevelse. Jeg fik også noget medicin, jeg skulle tage i fire uger, og da jeg mødte op på andet sygehus, hvor de følger min sygdom ambulant, fik jeg at vide, at jeg slet ikke havde brug for det i min dårlige mave.	Ved ikke
✎ 48	De skulle udskrive [medicin] på apoteket, som jeg skulle hente dagen efter. Der var intet, så måtte ringe til lægevagten for, at få ham til det.	Ved ikke

Akut Medicinsk Sengeafsnit - HEH

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

ID	Kommentarer - Akut Medicinsk Sengeafsnit - HEH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
10	Efter en hjerneskaning talte jeg med to forskellige meget unge læger. Jeg ville gerne have talt med en mere erfaren læge, som måske kunne have informeret mig lidt bedre. Jeg er stadig usikker på, hvad det er, der er sket med mit hoved. Jeg har i perioder, ca. hver anden dag, "uro" lidt trykkende i hovedet, især om aftenen, når jeg er i ro. Har ikke fået information om videre behandling. Blev henvist til egen læge og har efterfølgende været hos [speciallæge] og nu henvist til fysioterapeut.	I høj grad
13	Jeg har manglet lidt information om, hvad den nye hjertemedicin betyder for beskyttelsen, og især hvordan den skulle indtages, så jeg undgår blodtab.	I høj grad
17	Alt i alt vil jeg rose personalet, som arbejder under pres. For få hænder, men alligevel virker rolige og omsorgsfulde. Jeg var chokeret over den manglende rengøring. Første gang jeg var indlagt, delte fire personer toilet og badeværelse. Det blev ikke rengjort på noget tidspunkt. Anden gang havde jeg et enkeltværelse, som heller ikke blev rengjort. Der blev ikke vasket gulve eller håndvaske, kun tømt skraldespande med papir.	I høj grad
26	Jeg var indlagt med et ildebefindende, så derfor ser mine svar ud, som de gør.	I høj grad
44	Jeg ville jo egentlig gerne finde svar på mine anfald. Er i behandling [] nu, så jeg håber på det bedste.	I høj grad
37	Alt var helt ok. Jeg skulle videre til andet sygehus.	I meget høj grad
53	Alt var fint.	I meget høj grad
2	Læge, der scannede mit ben var meget uforståelig [], rendte forvirret rundt ude på gangene og søgte sygeplejerske, kom med mærkelige lyde, som nemt kunne fortolkes som, at der var noget galt i mit ben, hvilket han til slut konkluderede, der ikke var. Synes, der burde have været en [forståelig] sygeplejerske til stede under skanningen.	I nogen grad
6	Fik startet noget medicin og blev udskrevet og føler man derefter er glemt.	I nogen grad
7	[Lægen var svær at forstå], og man kunne fornemme at lægen havde det ligesådan.	I nogen grad
9	Min blodprøve.	I nogen grad
43	Jeg har manglet en entydig information.	I nogen grad
51	1. Det er et problem, at lægen [var svær at forstå] []. Det har man ikke overskud til, når man er blevet indlagt. 2. Sygeplejersken kom ikke, når jeg trak i snoren (ventede 30 minutter), hvorefter jeg igen måtte råbe efter personale på gangen. 3. Talte med to forskellige "læger". Ingen af dem vidste ret meget om rygproblemer.	I nogen grad
15	Kommunikation mellem vagtlæge, sygeplejersker og akutmodtagelsen.	I ringe grad
24	Ventetid på information om scanning og udskrivelse i 12 timer, fra [kl. 08 til kl. 20.] [i efteråret].	I ringe grad
35	Lægen, der udskrev, var fantastisk med forklaring om mange ting. Også med information.	I ringe grad
47	Som patient i [afdeling] på andet sygehus er jeg uforstående overfor at blive akut indlagt til "udredning" af en infektionstilstand/antibiotikabehandling i en akutmodtagelse/skadestue (Horsens) uden saglig begrundelse ("sådan er proceduren").	I ringe grad

	11	Måske skulle man, når min mand er så svag, også høre lidt på de pårørende. Kæmpede for at få ham på korttid, selvom jeg har en visitation til at få ham passet, men der var ingen hjælp fra sygehuset, selvom de vidste, at jeg var syg. Kæmpede mig igennem weekenden [].	Ikke relevant for mig
	1	Blev scannet lige inden første hjemsendelse, men fik ingen information om, hvad den viste. Og ved anden hjemsendelse havde jeg stadig ikke fået ordentlig besked på, hvad den viste.	Slet ikke
	28	De fortalte ikke, at jeg skulle være til observation i et helt døgn, trods de vidste, jeg var alene med et barn.	Slet ikke
	36	Sygehusets mad er delvis uspiselig. Jeg var træt af stedet. Hygiejne er en klud i en pose! Jeg fik ikke vasket mig i en uge! Ro og hvile, de er hysteriske med diabetes, vækker en om natten for at måle blodsukkeret! IDIOTI. Nej! Jeg hader dumme mennesker, som ikke lytter til en, og de er i flertal!	Slet ikke
	48	Alt manglede.	Slet ikke

