

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på  
Akutafdeling Overafdeling - Randers  
Regionshospitalet Randers**

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

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

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	390
Besvarelser fra patienter:	210
Afdelingens svarprocent:	54%

### **Rapportering**

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

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

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

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

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

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

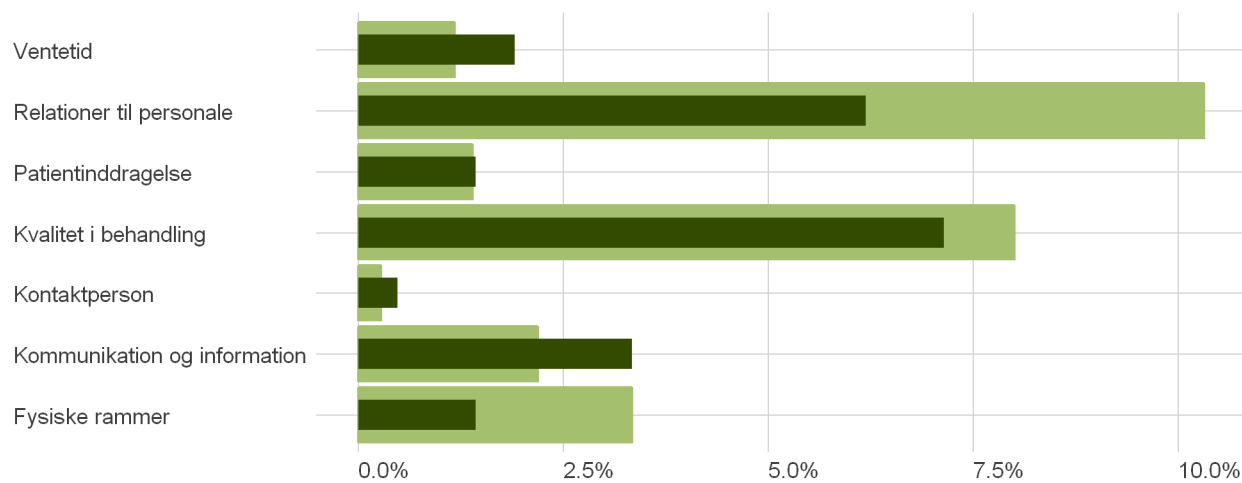
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

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

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

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





## Akutfdeling Overafdeling - Randers

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

ID	Kommentarer - Akutmodtagelse - Randers	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
2	Stor ros til ALT personalet på [afsnittet]. Sygeplejersker, SOSU-assistenten, rengøringspersonale, fysioterapeut osv. Elle så én og kendte ens navn og fulgte med i forløb. Meget imponerende.	I høj grad
4	Alt var fint. Det gik stærkt, men ingen panik og god information.	I høj grad
12	Fik en god modtagelse.	I høj grad
14	Jeg blev undersøgt i akutfdelingen, og var der [i flere timer], men de kunne ikke finde årsagen til smerterne i ansigtet, og sendte mig hjem med uforrettet sag.	I høj grad
19	Efter tidligere traumatiserende oplevelser på Randers Sygehus var det denne gang meget professionelt og kompetent. Der var kun et mindre problem: sengen, der var meget antik. Derudover blev der taget en blodprøve, som ikke skulle være foretaget, hvilket gav en diskussion mellem bioanalytiker og en læge. Ellers meget venlig og kompetent behandling denne gang. Der er sket en fantastisk udvikling siden dengang: Den anden gang for fire år siden fik jeg den oplevelse at blive hjemsendt med en betændt galdeblære, der var ved at briste, inden den efter anden indlæggelse blev fjernet. Jeg blev aldrig i akutmodtagelsen undersøgt ordentligt dengang, ingen scanning, ingen undersøgelse, kun en udskrivelse uden forklaring, men i papirerne stod der mistanke om betændt galdeblære. Den mest traumatiske oplevelse i mit lange liv.	I høj grad
26	Fint, gode forhold og kompetent personale.	I høj grad
30	Bedre kommunikation imellem afdelinger, egen læge og eventuelt speciellæger, som en halslæge.	I høj grad
32	Jeg har ingen kommentarer til forbedring. Jeg fik en meget fin, rolig og behagelig modtagelse. Jeg var heller ikke meget syg! Jeg blev behandlet, som var jeg en prinsesse. Super søde og rare mennesker. Fik altid at vide, hvad der skulle ske, når der kom en ind til mig, og når de gik, fortalte de, hvem der ville komme ind til mig næste gang. Alt gik lige efter en snor. EN SUPER GOD OPLEVELSE. Meget flotte omgivelser på den nye afdeling i Randers.	I høj grad
37	Jeg fik et meget positivt indtryk af afdelingens engagement og kompetence. Meget kort tid efter indlæggelsen blev der stillet en diagnose som viste sig at ramme præcist i relation til mit symptom. Næste dag blev jeg udskrevet og var fuldstændig helbredt.	I høj grad
47	Fik efter en læges undersøgelse en god og forståelig forklaring af min situation. Samtidig tilbød lægen en nærmere og uddybende undersøgelse af en mere kvalificeret læge, som var ledig på dette tidspunkt. Undersøgelsen og denne læges gode forklaring beroligede mig. Det øvrige personale var meget venlige og hjælpsomme.	I høj grad
48	Jeg mødte [om morgenen], blodprøve [nogle timer senere]. Svar herpå [nogle timer senere]. Kunne man ikke starte med blodprøver, så kunne der have været sparet minimum tre timer!	I høj grad
63	Kom først på Skadestuen. Blev senere sendt til Akutfdelingen.	I høj grad
71	Var der et døgn, fuldt ud tilfreds med, hvad jeg var igennem. Intet at klage over.	I høj grad
75	Alt virkede meget organiseret og professionelt.	I høj grad
76	Mærkeligt: Oplevede ikke at blive indlagt. Oplevede at blive undersøgt og behandlet.	I høj grad
78	En fin modtagelse.	I høj grad

82	Blev taget utrolig godt imod.	I høj grad
3	Jeg kan overhovedet ikke erindre, at Falck folkene har været i mit hjem og hente mig. Jeg er taknemmelig for den flotte hjælp, jeg fik fra naboerne, som jeg nåede at ringe op inden det hele gik i sort for mig. Det var dem, der ringede 112, så tusind tak for en flot indsats til alle.	I meget høj grad
11	Jeg havde det meget dårligt og husker ikke så godt.	I meget høj grad
13	Har kun positive kommentarer. Imødekommende, søde, kompetente og professionelle læger/sygeplejersker.	I meget høj grad
15	Jeg vil blot tilføje, at ved min indlæggelse, (som varede cirka tre timer), blev jeg særdeles godt behandlet lige fra blodprøvetagningen til snak med medicinstuderende og lægen til sidst.	I meget høj grad
21	Jeg vidste kun, at jeg skulle køre på hospitalet, og der var en læge, som ventede på mig, så jeg tog til hovedindgangen. Men der var kun to []. Hvordan [] hjalp mig op til akutmodtagelsen. Vi kørte på tredje sal. Det var ikke der, så til fjerde etage. Der var det så.	I meget høj grad
34	Jeg blev godt modtaget, har ikke noget at klage over :-).	I meget høj grad
42	Ingen grund til forbedringer, da alle forklarede og havde ro på, samt gav sig tid til at lytte til min forklaring, hvilket gjorde, at det trods alt blev en god oplevelse. Stor ros til personalet fra en meget tilfreds patient.	I meget høj grad
44	Alt var perfekt. Både sygeplejerske og læge var til stede med det samme.	I meget høj grad
46	Super modtagelse, med information fra start til slut. Følte mig meget tryk.	I meget høj grad
52	Jeg blev indlagt på Akutmodtagelsen og var der ind til udskrivelse. Både læger og sygeplejersker var søde og rare, og de gjorde virkelig, hvad de kunne for mig. Aftensmaden kunne godt have været lidt bedre, måske med salat som tilbehør.	I meget høj grad
55	Det var helt fint. Ingen beklagelser.	I meget høj grad
57	Jeg havde drukkert en øl med en desværre alt for levende hveps. Den stak mig så efterfølgende i halsen. Jeg ringede til vagtlægen, som rådede mig til at blive kørt til skadestuen. Jeg kom til med det samme og fik en rigtig fin behandling men sidst i forløbet, fortalte sygeplejersken mig, at hun kunne se, at jeg var blevet anvist af vagtlægen til en anden modtagelse end den, som jeg var kommet til? Jeg var lidt forvirret men fik jo en første classes behandling og har ellers intet at klage over. Søde og hjælpsomme personale og så fik jeg oven i købet en god gang aftensmad. :-)	I meget høj grad
65	Rigtig god behandling, og virkelig sødt personale :-).	I meget høj grad
67	Da jeg skulle gå fra akutafdelingen til selve afdelingen, var forklaringen meget ringe, da jeg nåede at tage en elevator to gange og gik på samme gang efter farve striben tre gange, selvom jeg talte med en sekretær to gange, og hun mente ikke, at jeg var i systemet, selvom jeg havde talt med en læge, men efter tre forsøg fandt de ud af, at det var ok, og de fandt mig. Så det kunne godt gøres bedre, mener jeg.	I meget høj grad
69	Det gik upåklageligt.	I meget høj grad
74	Jeg følte mig godt modtaget.	I meget høj grad
79	Fik super behandling.	I meget høj grad
81	Er positiv over hvor hurtig alt gik. Om det var fordi, det var en søndag formiddag/eftermiddag, og at der ikke kom noget mere akut ind end mig og måske planlagte operationer, skal jeg ikke kunne sige.	I meget høj grad
5	Jeg synes godt, at man kunne være lidt mere opmærksom på patienten. Jeg oplevede, at man ikke tog mig alvorligt. Jeg fik lov til at ligge alene på stuen i seks timer uden tilsyn. Det synes jeg ikke er okay. Jeg vil gå så langt, som at kalde det uansvarligt. Jeg lå med mange mavesmerter. Sygeplejersken var direkte ubehagelig. Kom med flere ubehagelige bemærkninger, såsom "Ja, ja, du har jo beklaget dig før."	I nogen grad
10	Fik hurtigt anvist en seng.	I nogen grad

41	Ventetiden i lægevagten var utrolig lang.	I nogen grad
56	Jeg ammer og skulle være fastende, hvilket betød, at jeg hurtigt blev meget dehydreret. Jeg fik først lagt saltvandsdrop ret sent og var begyndt at blive lidt svimmel, og havde ikke særlig meget mælk til min datter. Anden gang jeg blev indlagt ca. to uger efter, og jeg bad selv om at få saltvandsdrop og fik det forholdsvis hurtigt.	I nogen grad
77	Jeg kom til skadestuen.	I nogen grad
18	Dårlig information, dårlig tilstedeværelse. Virkede ligeglad med min sygdomssituation. "Indlagt" tre gange, hjem efter en dags undersøgelse. Mangelfuld undersøgelse, var og er meget overfladisk. "Konsultation" på gangen af en yngre læge sidste dag, aldrig en erfaren læge. Har ikke undersøgt mig grundigt. Har fortsat de samme sygdomsproblemer/symptomer: svimmel, åndenød, træt, ingen energi.	I ringe grad
22	Skadestuens ventetid er bare under alt kritik. Ikke at personalet [ikke] gør, hvad de kan. Der er bare helt utilstrækkeligt bemanded med hensyn til læger.	I ringe grad
25	Blev sendt hjem efter tre timer. Fik at vide, at de ikke kunne hjælpe mig med behandling/undersøgelse, selvom jeg havde stærke smerter, og det havde stået på i seks uger. Følte mig til grin over den behandling, jeg fik.	I ringe grad
39	Dårlig oplevelse.	I ringe grad
43	Hurtigere information efter ankomst om, hvad man kan forvente af lægebesøg, af ventetid osv. Kunne være ønskværdigt.	I ringe grad
73	Blev indlagt midt på eftermiddagen. Jeg fik at vide af sygeplejersken, at jeg skulle faste, da jeg måske skulle scannes. Der kom først en læge til mig [om aftenen], og da havde jeg hverken fået vådt eller tørt.	I ringe grad
31	Jeg sad i venteværelset i en time, før jeg blev kaldt ind på akutmodtagelsen. Da jeg endelig kom ind, skulle jeg bare lige hurtigt aflevere en urinprøve, og så hørte jeg ikke mere, før der kom en bioanalytiker og skulle tage en blodprøve. Herefter lå jeg på en seng på gangen i en time uden kontakt, kun da mine forældre lige hurtigt kom, og der var en sygeplejerske, som viste hvor jeg lå. Først da jeg selv spurgte ind til en sygeplejerske, som der i øvrigt gik mange af forbi mig uden at fortælle mig noget, fik jeg en smule af vide. Herefter gik der ni en halv time, før jeg kunne komme ind på en stue, og jeg var træt, sulten, tørstig, men fik af vide at jeg ikke måtte drikke eller spise noget, før lægen kom. Lægen kom ved 18-tiden, og her var svaret, at jeg skulle vente på en anden læge, før jeg kunne få svar. Dog fik jeg et glas saftvand, da klokken var 19. Her havde jeg ikke spist siden 9.00. Klokken blev 21.45, og jeg fik en stue, men ingen kunne give noget svar på noget. Jeg var dødsulten, og da klokken var 23.45 fik jeg at vide, at lægen var til en operation, fair nok. Men jeg fik to glas saftvand til at stille sulten med, for jeg skulle jo faste, fordi de ikke vidste, om jeg skulle opereres. Jeg sagde til sygeplejerskerne, at jeg ville vækkes, så snart lægen var her. 4.35 vækker lægen mig, og nøjagtig samme svar kom han med: Han ville have mig undersøgt af en anden læge. Klokken 9 dagen efter kom der så en læge igen og så på mig og kunne give mig svar på, at jeg skulle have en gynækologisk undersøgelse. Her fik jeg svar på, at det hele så fint ud, og at jeg ikke skulle være bange for underlivet i hvert fald. Hun troede, at det var blindtarmsbetændelse, så jeg måtte ikke få noget at drikke, fordi jeg måske skulle opereres to timer senere. 20 minutter senere kommer lægen ind igen, dog sammen med en ny læge som også tilser mig, og hun mener ikke, at der skal gøres noget, og at jeg bare kan tage hjem. Forvirret sidder jeg der, sulten og ikke noget svar på, hvad jeg fejler, og hvorfor mine infektionstal var [høje] to dage før. Jeg følte mig lidt dum, fordi jeg ikke fik noget svar og tog hjem 30 minutter senere, efter jeg fik af vide, at jeg nok [ikke] skulle opereres. Håber, at I kan bruge min kommentar/historie til noget.	Slet ikke
70	Manglen på kommunikation og information var langt ude, ligeledes at en operation, der er fastsat til [tidlig eftermiddag], bliver udført [] om aftenen, og reelt tog den ti minutter. Møg dårlig oplevelse.	Slet ikke
24	Dårlig oplevelse.	Uoplyst
66	Hvis man ikke kan sige noget pænt, så skal man tie.	Uoplyst
7	Mit ophold på jeres skide hospital var under AL kritik! Personalet var okay med en undtagelse	Ved ikke

eller to! Sengen var alt, alt for lille og kort, og dynen virkede til at være lavet af fugtigt pergament, og den kunne i hvert fald ikke holde mig varm i den iskolde sygestue! Vandet, jeg fik at drikke i løbet af natten, var lunkent og smagte grimt grundet noget medicin, I gav mig! Det var først om morgenen, jeg fik vand med isterninger! Min oplevelse hos jer var 99,9% af den værste karakter og håber ALDRIG nogensinde, jeg igen skal indlægges på jeres skide hospital!  
NB: Jeg er ellers ikke en person, der plejer at beklage mig, så "noget" gør I helt sikkert forkert!

## Akutafdeling Overafdeling - Randers

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Akutmodtagelse - Randers	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
28	Jeg blev flere gange glemt og overset af personalet.	Ja
48	Jeg fik ingen medicin [fra morgen til eftermiddag].	Ja
53	[Patienten] blev udskrevet for tidligt og måtte indlægges igen. Patienten ønskede dog selv at komme hjem, men måtte indlægges [et par] dage efter udskrivning.	Ja
35	Der skulle laves en henvisning til Skejby Sygehus, som jeg måtte rykke for efter ca. tre uger, da jeg ikke fik nogen indkaldelse fra Skejby. Desværre var henvisning ikke blevet afsendt. Dette skete også på præcis samme måde, da jeg var indlagt første gang i Randers. Henvisningen blev ikke sendt, før jeg rykkede.	Nej
49	Da tidspunktet for min operation [] blev udsat, fik jeg ingen besked om, hvornår den så skulle i gang (mindre fejl).	Nej
50	Bl.a. forgæves opråb i forbindelse med hjælp fra personale. Stik/drop mens de talte i telefon. Alt for meget travlhed.	Nej
51	Til skanning blev der hevet op i min trøje af personalet, fordi de troede, jeg skulle have skannet maven, men det var min armhule.	Nej
60	Der blev ikke lagt dropnål, som de ellers fortalte var standard.	Nej
22	Jeg ved ikke, om der blev lavet fejl eller ej. Der var en ny læge hver gang. Det er fuldstændig "hul i hovedet", og bør kunne gøres bedre. De to sygeplejersker, der var mest nærværende, var til gengæld super hjælpsomme. Tak for det.	Uoplyst
40	Ved ankomst til akutafdelingen blev der i meget høj grad taget hånd om forløbet, og der blev hurtigt taget stilling til scanning. Da der ikke var akutte problemer, gik der mange timer, inden der blev taget hånd om, hvad årsagen til smerterne var. [Årsagen var], at der ikke kom en læge, som kunne tage affære om det videre forløb, da lægen på akutafdelingen ventede på en læge fra en afdeling, som kunne tage stilling til hurtig operation.	Uoplyst
45	Sandsynligvis [ingen]. Når patienten blot lægges "væk" og ikke plejes, udføres intet forkert.	Uoplyst
18	For hurtigt ud igen efter første dag. Indlagt akut for tredje gang. Har fortsat de samme problemer. Ingen energi, træt, svimmel, åndenød og pusten. Ingen grundig undersøgelse.	Ved ikke
70	Operation fastsat til klokken 13. Den bliver så udført 21.30. Det synes jeg er en fejl. At faste i et døgn var ikke ret rart.	Ved ikke

## Akutafdeling Overafdeling - Randers

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

ID	Kommentarer - Akutmodtagelse - Randers	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
1	Jeg kunne ikke få sygeplejersken til at ringe til patientbefordringen, da hun ikke mente, jeg var berettiget til det, hvilket jeg ikke er enig i. Jeg er [ældre] og har et dårligt hjerte.	I høj grad
2	Jeg kunne godt tænke mig at læger/sygeplejersker var bedre "inde i" diverse kosttilskud og særlige spørgsmål vedrørende dette. Blev "advaret" vedrørende fiskeolie før operation, men alt, hvad der hed vitamintilskud, mælkesyre bakterier osv. var der mange forskellige holdninger/afstand til, hvilket resulterede i svamp i munden efter hjemsendelse (pga. jeg ikke "måtte" tage mælkesyre bakterier). Dette er dog løst efter tre-fire dage herhjemme, men større indblik i alternativer til "medicin" kunne være ønskelig. Var til gengæld imponeret over at få forebyggende kvalmestillende akupunktur på opvågningen i forhold til smertelindring med morfin. TAK :-).	I høj grad
6	Jeg synes, der var lange ventetider uden information, men når vi selv opsøgte personalet, forsøgte de så godt, de kunne, at svare på vores spørgsmål.	I høj grad
36	Jeg blev indlagt en dag med meget travlhed på Akut-modtagelsen, og jeg kunne godt mærke, at der var MEGET travlt. Personalet gjorde det rigtig godt!	I høj grad
54	Ventetiden var lang, og der var kun mulighed for at sidde i et venteværelse. Det var også der samtale og undersøgelse blev foretaget. Lidt underligt, selvom der kun var en i venteværelset.	I høj grad
80	Jeg var indlagt så kort tid. Jeg talte med en læge, der gav en god forklaring. Jeg fik på daværende tidspunkt ingen medicin.	I høj grad
82	Ingenting. Alt gik godt, og alle var søde, rare og venlige.	I høj grad
12	Jeg fik gode informationer.	I meget høj grad
15	Ingen manglende information.	I meget høj grad
19	Godt informeret.	I meget høj grad
26	Jeg var til en kort undersøgelse, da der måske var en blodprop i [det ene] ben. Dette var ikke tilfældet, så i stedet startede en behandling mod Rosen. Jeg fik ingen oplysninger om, hvordan jeg personligt skulle forholde mig til sygdommen, så var i den første uge ikke klar over, at den sygdom krævede ro. Derfor blev forløbet nok forlænget, og det er måske også derfor, at jeg nu syv uger efter stadig kæmper med vand i (hævet) ben.	I meget høj grad
64	Jeg har rykket flere gange på svar efter [den] hjerte PET-skanning, jeg fik taget [i efteråret] på andet sygehus. Har endnu ikke fået svar.	I meget høj grad
23	Jeg spurgte flere gange om smertestillende medicin, men da jeg var indlagt i isolation, følte jeg ikke, at nogen ønskede at komme ind på min stue. Derved fik jeg ingen smertestillende i løbet af natten eller den efterfølgende dag, kun ved ankomsten.	I nogen grad
29	DAT-scanning, henvisning fra neurolog []. Jeg har søgt om en bade-taburet til brusebadet pga. tumor []. DAT-scanning [] for parkinsons sygdom (hjerne normal). Har ringet til kommunen om bade-taburet, men endnu ikke hørt fra dem.	I nogen grad
55	Det var meget fint hele vejen igennem.	I nogen grad
22	Antal af læger, der behandler en, er mildest talt forkasteligt. Det føles som om, at der INGEN	I ringe grad

	koordinering er overhovedet En af lægerne lod tydelig hån imod min smerte (tyktarm) og havde en attitude om, at jeg vist bare var lidt pylret. Jeg havde voldsomme smerter, som blev behandlet.	
✎ 40	Ved indlæggelsen forløb det hele meget hurtigt, og der var hurtig hjælp og information. Da der efter scanning ikke var en akut lidelse, var der for lang tid til den endelige diagnose, som resulterede i operation. Så både ros og ris.	I ringe grad
✎ 56	Jeg fik information, men det tog rigtig lang tid, hvilket også resulterede i, at jeg fastede meget længere, end jeg havde behøvet. Fik først en endelig afklaring ca. klokken 12.00 om natten. Dagen efter jeg blev indlagt. Jeg fik at vide, at der ville gå så og så lang tid, inden jeg ville få svar på prøverne, men der gik nogle gange over dobbelt så lang tid. På et tidspunkt kom der en læge ind, der sagde noget helt andet end den forrige læge og lægen efter ham i forhold til, hvad der videre skulle ske med mig. Det var rimelig forvirrende. Der var sågar en der ville, jeg skulle igennem en undersøgelse, som jeg allerede havde fået foretaget, hvilket jeg informerede om, hvortil svaret var, at det ikke stod ikke i min journal, men burde det. Det virkede, som om lægerne ikke snakkede sammen. På et tidspunkt skulle jeg scannes, og de sagde, at det ca. ville tage 30 minutter. []. Det tog ca. 75 minutter, før jeg var tilbage igen. []. Anden gang var de meget hurtigere til at informere mig og også hurtigere til at lave en plan for, hvad der skal ske. Det skal dog siges, at jeg var indlagt pga. det samme, og de derfor første gang havde foretaget de nødvendige undersøgelser []. Jeg har kun positivt at sige om anden gang.	I ringe grad
✎ 58	Jeg forstår ikke, at jeg ikke skal til kontrol efterfølgende.	I ringe grad
✎ 63	Blev udskrevet igen samme dag efter at have ventet [i flere timer] på røntgen og samtale med læge.	I ringe grad
✎ 32	Alt var så fint på afdelingen. Det var ved en fejl, [at] jeg blev indlagt. Tallene på mine blodprøver, der var tilsendt min læge, var der fejl i. Så jeg blev udskrevet igen efter fire timers god behandling. (Nye blodprøver m.m.).	Ikke relevant for mig
✎ 5	Jeg fik kun at vide, at nu kan du godt tage hjem!	Slet ikke
✎ 16	Manglende information i flere timer, hvor der ikke skete noget. Mine pårørende var hele tiden nødt til at gå ud og spørge. Endvidere var der manglende information omkring, hvad jeg kunne gøre efter, for at lindre de psykiske symptomer, efter det var et selvmordsforsøg.	Slet ikke
✎ 18	Mangelfuld undersøgelse og information. Ønsker grundig undersøgelse på andet sygehus. Er endnu ikke sket. Ikke muligt sag. [].	Slet ikke
✎ 25	Lægerne ville bestille en undersøgelse af min mave inden for fire uger, men der er intet sket og har intet hørt.	Slet ikke
✎ 48	Forløbet startede [om morgenen] og jeg forlod hospitalet [om aftenen]. Jeg synes, det er for lang tid, når man har en tid!	Slet ikke
✎ 62	Der gik MEGET lang tid, inden jeg fik noget som helst at vide. Den læge som havde vagten skulle til konference, inden han kunne snakke med mig. Dette fik jeg at vide, fordi jeg gik ind til sygeplejersken, der havde vagten. Det var meget dårligt at denne læge ikke at komme ind og sige, hvad der skulle ske. Det er træls at gå i det uvisse og så bare se, at han går frem og tilbage på gangen uden så meget som at komme ind på stuen og snakke med min kone og mig.	Slet ikke

## Akutafdeling Overafdeling - Randers

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

ID	Kommentarer - Akutmodtagelse - Randers	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
8	Meget lang ventetid mellem de enkelte undersøgelser. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
10	Ved maveinfektion og forstoppelse i tarmen var det et lidt uheldigt forløb, for mig med en stomi, at to [] læger ville "sprøjte" noget ind i tarmen uden at sørge for afdækning, således at jeg kom til at ligge i en del "afføringsvand". Havde jeg tænkt klart, ville jeg nok have foreslået, at det foregik gennem et skylleærme, således at man havde styr på det, der eventuelt kom ud. Der er måske hjælpemidler til stomi-opererede, som ikke alt personale er bekendt med. Jeg havde ikke fået de rigtige poser med hjemmefra, og der var en personale, der fik fremskaffet nogle til mig. [Patientinddragelse]	I høj grad
21	Jeg var selv kørende og ville parkere bilen, men der var ingen parkeringspladser ledige, så jeg fandt en plads længere nede, men det var frygtelig langt for mig at gå med stok op til hovedindgangen. Jeg blev kørt det sidste stykke i kørestol af en frivillig. Jeg skulle blive på hospitalet til næste dag. Det ville jeg ikke, for min bil holdt jo måske ulovligt og mit soveværelsesvindue stod åben. Jeg skulle jo bare til speciallæge, som sendte mig omgående til hospitalet. Jeg fik lov til at gå [om aftenen]. Med besvær kom jeg ned til bilen, hvor der var en bøde []. Jeg gik tilbage og en sygeplejerske hjalp mig med at skrive et brev og telefonnummer, og jeg blev [korrekt fritaget for bøden]. Jeg havde hjernerystelse og lungebetændelse. [Fysiske rammer]	I høj grad
30	Blev taget seriøs, og der blev handlet hurtigt, så det var rigtig fornemt. Generelt må jeg sige, at personalet var rigtig søde og opmærksomme, når de var der. Ingen tvivl om, at de sætter en ære i deres arbejde! Synes det vil være en stor fejl at sætte spørgsmål ved deres arbejde. Kan godt forstå, at noget personale synes hverdagen er svær, når de bliver presset oppefra med stramninger og nedskæringer samtidig med, at de bliver belært om, hvor effektive de skal være. Tid og ro giver en grundig gennemgang, og gør automatisk arbejdet effektivt. Stress og jag, som nedskæringer og pres giver, er naivt og forkert at kalde effektivisering. Må sige, at jeg har ondt af personalet, for sjældent har jeg mødt sødere mennesker. De gør deres arbejde, så godt de kan under de omstændigheder, der er sat, og de fortjener at blive hørt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
35	Det er utilfredsstillende, at henvisningen til behandlingen på et andet sygehus ikke blev sendt af sted. Det har skubbet min behandling på det andet sygehus i de tre uger, hvor henvisningen ikke blev sendt. Det er anden gang, det sker for mig. Jeg tænker mere administrativt personale, så sådanne fejl ikke sker. God og meget venlig sygeplejerske tog mod mig. Meget informativ. Lægen var ligeledes meget informativ og gav sig tid til at snakke med mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
38	Lægerne fandt aldrig ud af, hvor jeg havde infektion i kroppen. Jeg oplyste, at jeg havde smerter i min hovedbund, hvilket man ikke reagerede på. Jeg har efterfølgende konstateret, at [medikamentet], som jeg har fået ordineret i flere år, i sjældne tilfælde kan give betændelse i huden. Smerterne i hovedbunden forsvandt efter endt behandling med penicillin. Bortset fra det fik jeg en meget fin behandling. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I høj grad
49	1) Indlæggelsen [var kort]. 2) Min sygeplejerske var i forbindelse med min søn. Meget tilfredsstillende. Fik flere gange meddelelse om pasning af min hustru, som er sengeliggende. [Kommunikation og information]	I høj grad
72	Meget positivt overrasket over en [] læge, som var i stand til, ikke kun at finde ud af, hvad der var galt, men også behandle [sygdommen]. Hurra for ham :-). Jeg blev undersøgt grundigt, tak for det. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
82	Alle talte pænt og venligt.	I høj grad



	[Relationer til personale/Pleje]	
2	Se tidligere beskrivelse.	I meget høj grad
11	Jeg har kun roser til Regionshospitalet Randers lige fra Akutafdelingen til Intensiv. Husker, at jeg [] og følte som virkelig [] stor tak. Lungeafdelingen var en oplevelse. De var utrolig søde og rare personer alle som en. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Jeg var tilknyttet Lungeklinikken på Regionshospitalet Randers. Har været enormt tilfreds med mit forløb. Ikke én gang mødte jeg en læge eller sygeplejerske uden smil. De var altid glade, og havde tid til at snakke. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	En dejlig læge jeg mødte. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Jeg er meget tilfreds med Randers Regionshospital. Altid god modtagelse og hjælpsomhed. Meget søde sygeplejersker og dygtige læger. Er altid tryk ved Randers Regionshospital. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	De var SUPER SUPER.	I meget høj grad
33	Sygeplejerskerne var altid smilende, selvom de til tider så ud til at have noget travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Personalet lagde stor vægt på at forstå mine symptomer og min specielle tilstand. Jeg oplevede, at jeg blev forstået og fik meget tilfredsstillende svar. Kommunikationen var helt i top. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
47	Personalet viste forståelse for og var behjælpelig med en praktisk løsning, fordi vi var på ferie, var ældre og langt hjemmefra. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
61	Det er den bedste oplevelse, jeg har haft på den afdeling. Super perfekt. Stor ros. Der er godt nok sket forandring :-).	I meget høj grad
65	Man blev modtaget med et smil af personalet, og de var virkelig gode til at snakke og fortælle om, hvad der skulle ske næst. De tog meget hensyn til mine behov. Hvilket var virkelig rart, eftersom jeg ikke rigtig havde prøvet det før. Så mange tak for god behandling! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
68	Langsom udskrivning. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
75	Alle var virkelig flinke og rare, til trods for de havde travlt. Så det var virkelig en positiv oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
79	Følte mig i trygge hænder. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Højere informationsniveau. Det er også ok, at man løbende fortæller, hvad det er, man venter på, og man evt. også fortæller, at man ikke kender tidshorizonten, frem for man bare ligger i en seng og indimellem kommer i tvivl, om man er blevet glemt. [Kommunikation og information]	I nogen grad
9	Lå på gangen, alt for meget uro og travlhed ,ventede meget længe på svar og læge ved udskrivelse. [Fysiske rammer, Ventetid]	I nogen grad
40	Spørgsmålene er svære at forklare, idet der var en meget hurtig og god behandling, men også ris, da der var alt for lang tid venten på læge og diagnose. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad

- 56 Man kunne hurtigere beslutte, hvorvidt det er nødvendigt at faste eller ej. [Jeg har spist meget sent to gange]. Man kunne give hurtigere svar på prøver, hvilket også vil løse det første problem. Anden gang var de meget hurtigere, og de var også meget forstående for, at jeg havde min [] datter med. Begge gange fik jeg dog min egen stue, hvilket var godt for at skabe ro til min datter. Personalet var meget hyggelige. Der var kun en enkelt læge, der skabte forvirring hos min mand og mig ved at sige noget andet end de andre læger. Der var rigtig travlt og mangel på læger NN, hvilket medførte, at læge NN først kunne snakke med mig meget sent, men det kan de jo ikke gøre for. Anden gang var alting meget mere effektivt.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 59 Det ville være rart, hvis man var tilknyttet en/et par bestemte læger. Det var hele tiden nye ansigter.  
[Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 58 Da jeg blev indlagt var personalet oplysende, men da jeg skulle udskrives, vidste personalet ingenting, så jeg blev udskrevet og tog hjem alene.  
[Kommunikation og information] I ringe grad
- 62 Der skal virkelig arbejdes på, at lægerne giver patienterne besked på, hvad der skal ske og ikke bare lade dem gå frem og tilbage på gangen og så se til dem, når de er helt færdige med deres vagt.  
[Kommunikation og information] I ringe grad
- 77 Jeg kom på skadestuen til observation for en blodprop []. Jeg blev sendt hjem med besked om at møde igen [tidligt] næste dag. For at få en besked om at gå til egen læge. Her kunne personalet nok have taget blodprøven om aftenen, så jeg ikke skulle møde [tidligt] næste morgen.  
[Kvalitet i behandling] Ikke relevant for mig
- 5 SKIDT. Slet ikke
- 18 Blev ikke undersøgt grundigt. Ikke så hurtig udskrivning efter kun én dag. Overfladisk undersøgelse.  
[Kvalitet i behandling] Slet ikke
- 22 Få et system sat i gang, så der er en eller to læger, der har behandlingen. Det vil sikkert fremme diagnosen.  
[Kvalitet i behandling] Slet ikke
- 27 Jeg blev ikke på noget tidspunkt undersøgt af en læge. Man meddelte mig, at på grund af Randersugens start, ville der sandsynligvis blive brug for min seng.  
[Kvalitet i behandling] Slet ikke
- 63 Der var ikke andre i opholdsstuen, og senere kom der kun to patienter, som hurtigt kom andre steder hen. Synes, det er under al kritik efter at være kommet ind på skadestuen efter ca. 10 minutter og da sidde og vente på akut afdelingen i [flere] timer for at få taget et billede og bag-efters tale med en læge. Jeg var hos jer grundet mistanke om en blodprop i venstre ben.  
[Ventetid] Slet ikke
- 73 Jeg blev indlagt med mavesmerter midt på eftermiddagen. Jeg blev indlagt på gangen, lige indenfor en dør ved en tværgang til en anden afdeling, hvorfra det trak, hver gang døren gik op, og jeg frøs. Ved indlæggelsen fik jeg at vide, at jeg skulle faste, da jeg muligvis skulle scannes. Jeg blev flyttet ind på en stue [om aftenen]. Jeg fik først besøg af en læge [en time senere] og igen [timer senere]. Denne læge fortalte, at mine blodprøver var OK og sagde, at jeg godt måtte få noget at spise, hvilket jeg dog ikke tog imod på denne tid af natten, men fik noget saftvand. Næste dag skulle jeg igen faste, da jeg muligvis skulle scannes. Mine mavesmerter var forsvundet, og jeg bad om at blive udskrevet. Men der kom ingen læge. Da jeg havde ventet i [mange] timer på, at der skulle komme en læge, bad jeg sygeplejersken om at fjerne [droppet] i min hånd og sagde, at nu ville jeg ikke vente længere og ville bestille Falck til at køre mig hjem. Dette [var midt på aftenen], hvorefter jeg forlod hospitalet uden at blive udskrevet.  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Slet ikke



