

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Akut Opfølgning
Akutafdelingens Ambulatorium Viborg
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af 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
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

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 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 ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	76
Besvarelser fra patienter:	36
afsnittets svarprocent:	47%

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:

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. Temafigurene ligner oversigtsfigurene, 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 ambulante 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

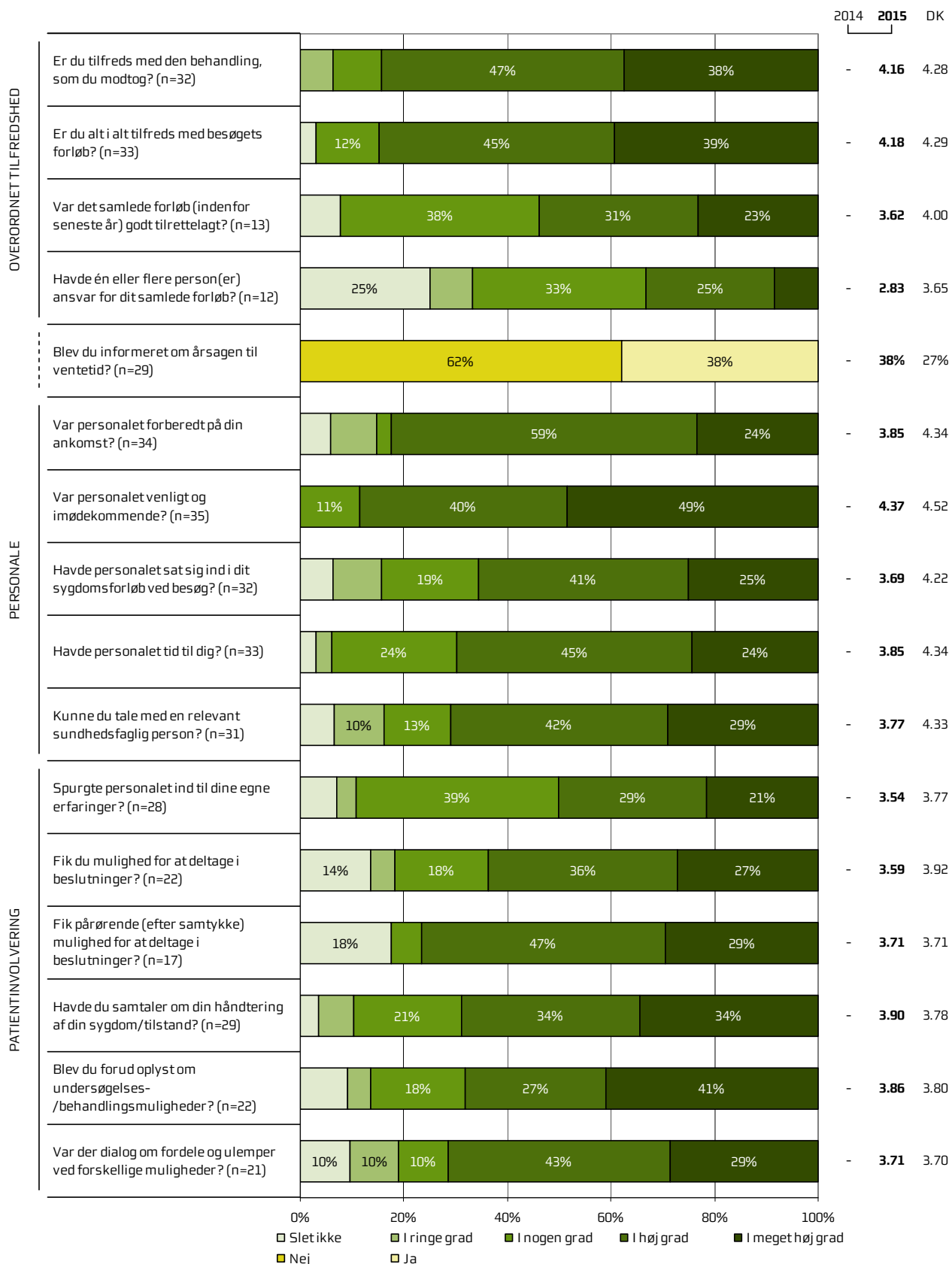
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

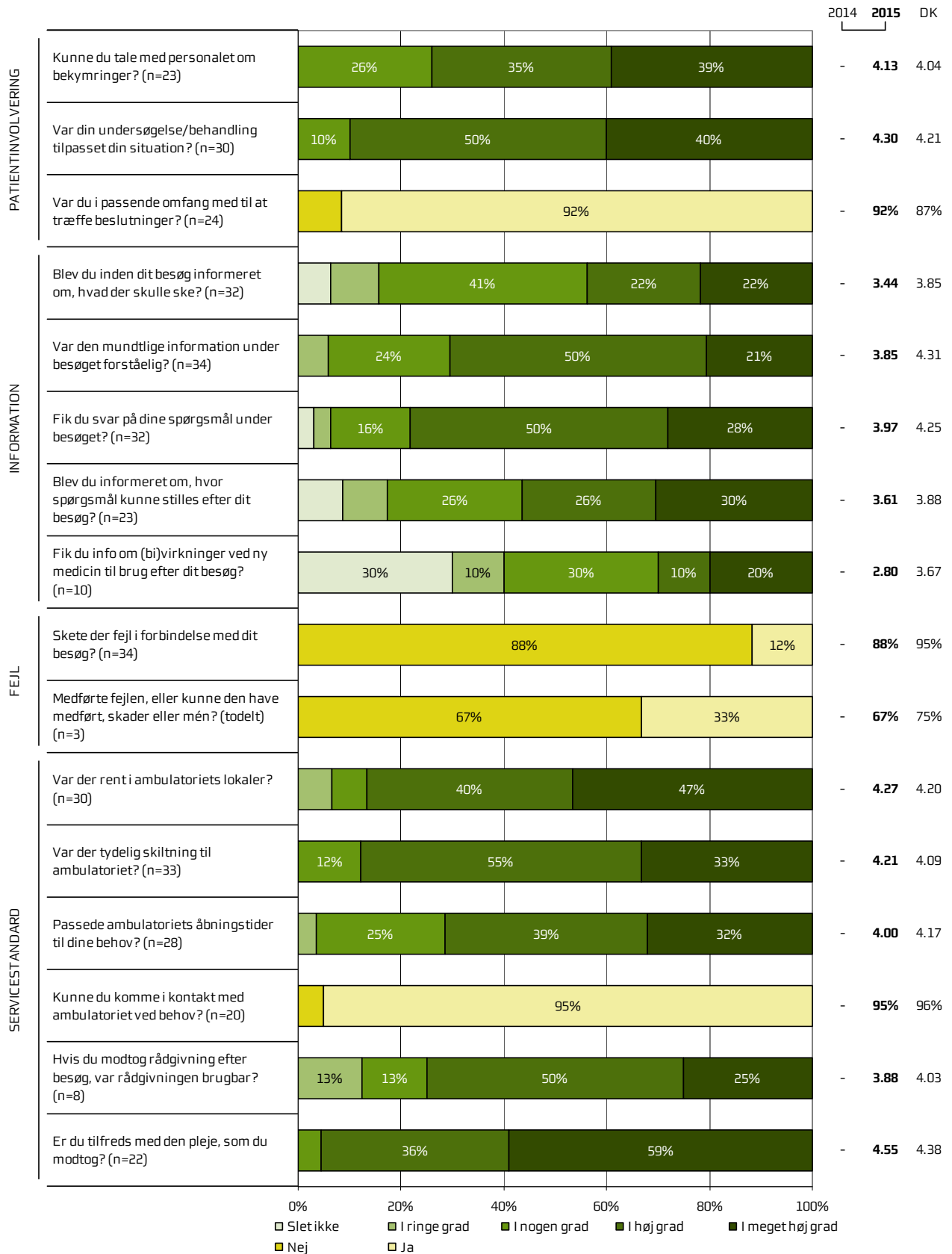
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

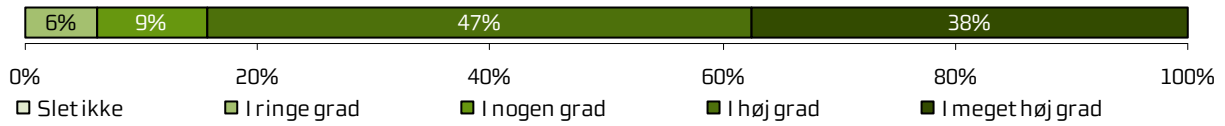
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

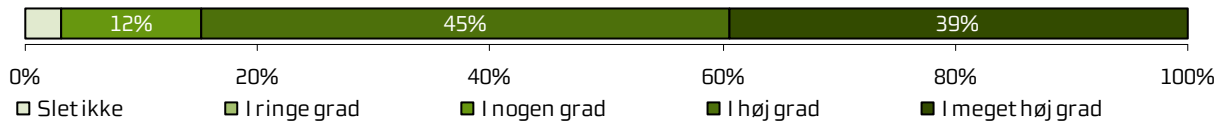
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

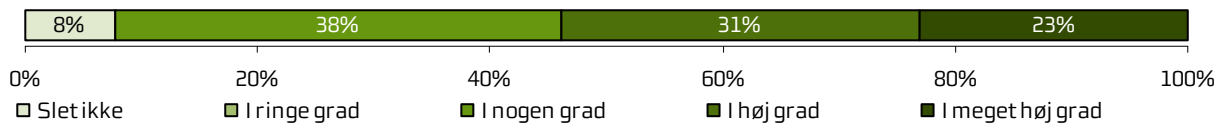
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=32)



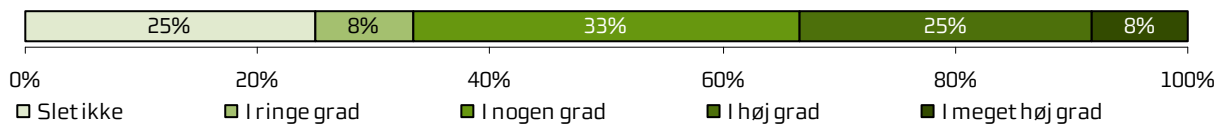
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=33)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=13)



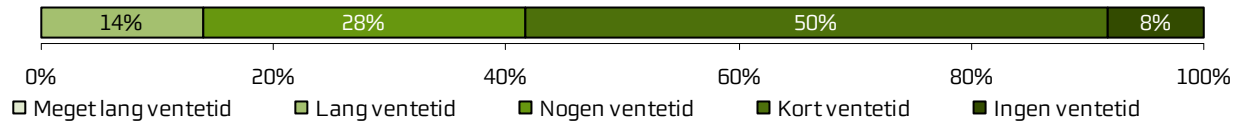
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=12)



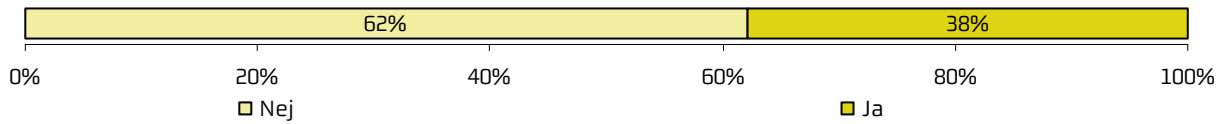
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,16		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,18		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,62		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	2,83		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=36)



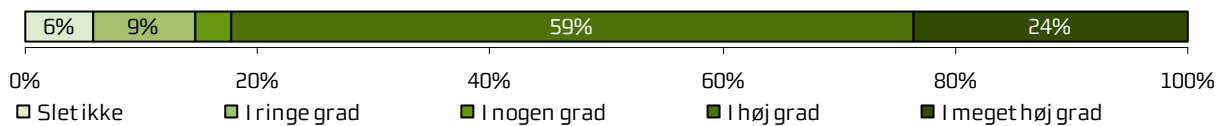
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=29)



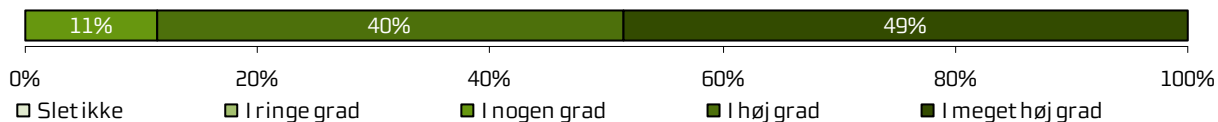
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,53		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		38 %	27 %	

Personale

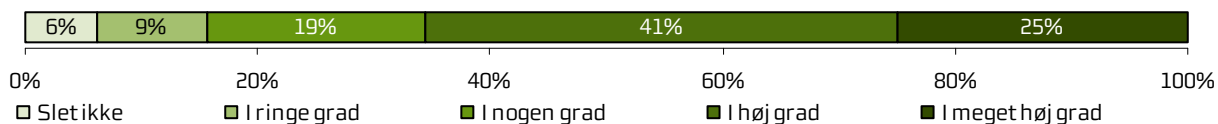
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=34)



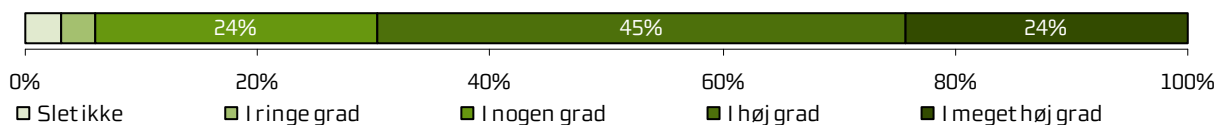
Var personalet venligt og imødekommende? (n=35)



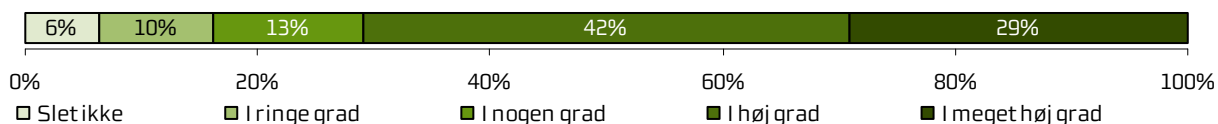
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=32)



Havde personalet tid til dig? (n=33)



Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=31)



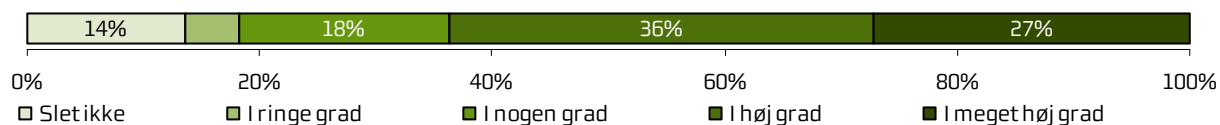
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	3,85		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,37		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	3,69		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	3,85		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	3,77		4,33	

Patientinvolvering

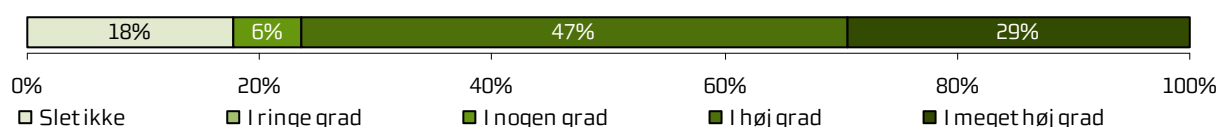
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=28)



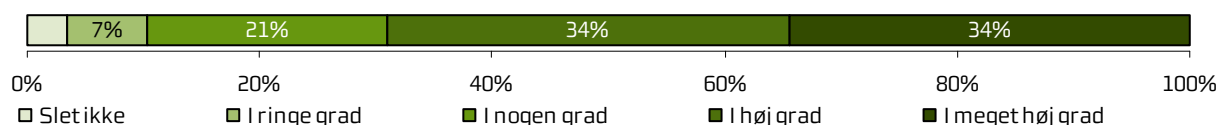
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=22)



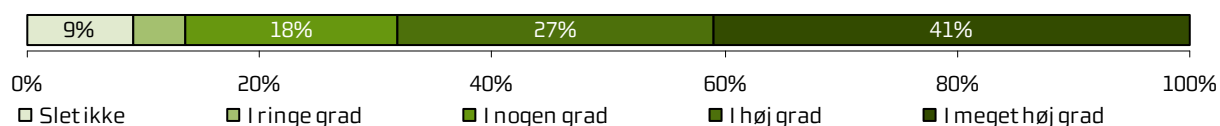
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=17)



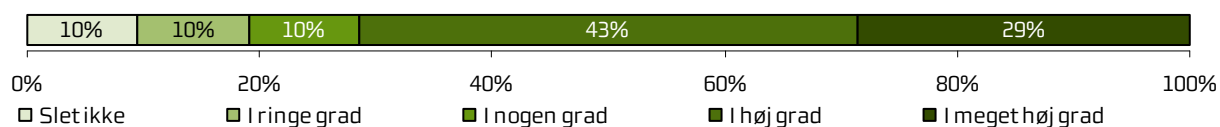
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=29)



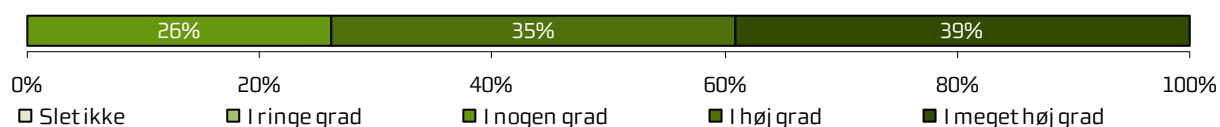
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=22)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=21)



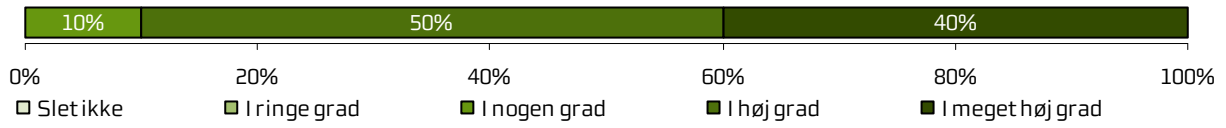
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=23)



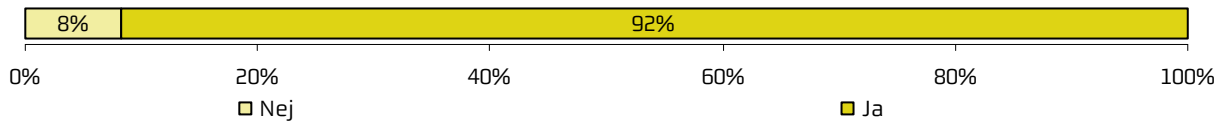
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,54		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,59		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,71		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,9		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,86		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,71		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,13		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=30)



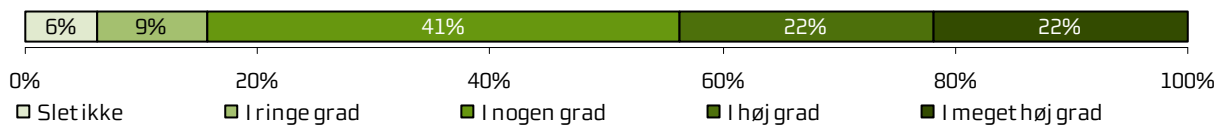
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=24)



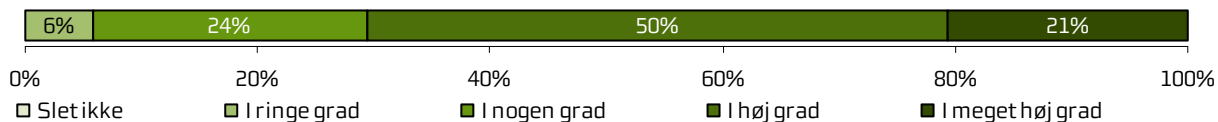
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,3		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		92 %	87 %	

Information

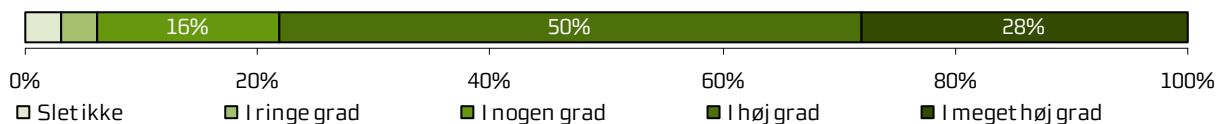
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=32)



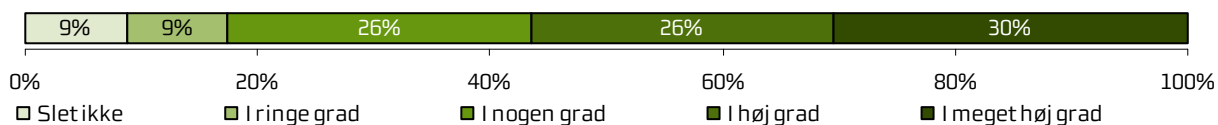
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=34)



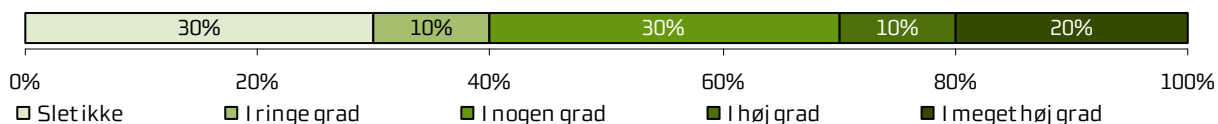
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=32)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=23)



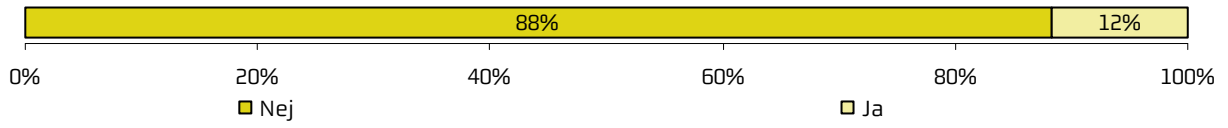
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=10)



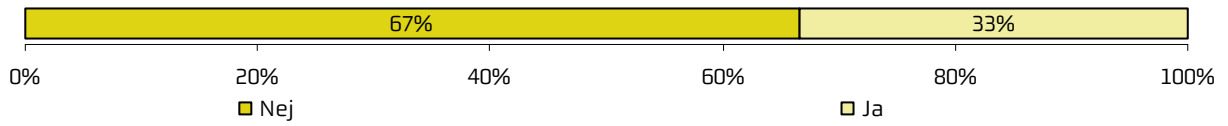
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,44		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	3,85		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	3,97		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,61		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	2,8		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=34)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



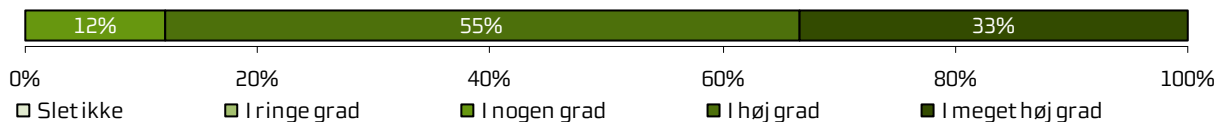
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		88 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		67 %	75 %	

Servicestandard

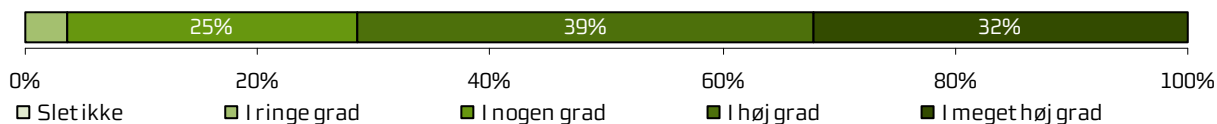
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=30)



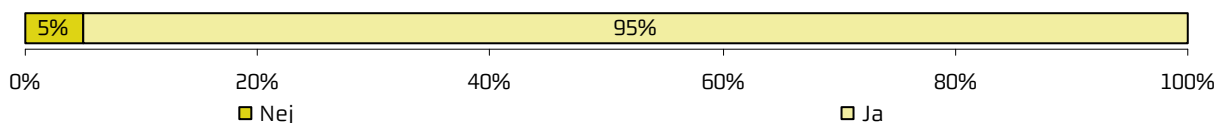
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=33)



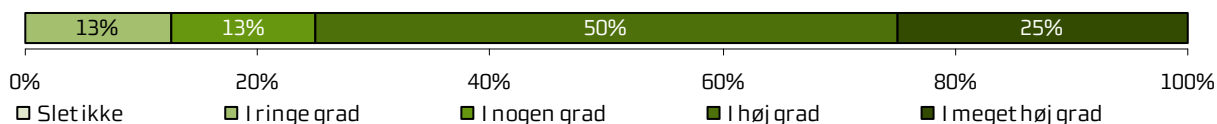
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=28)



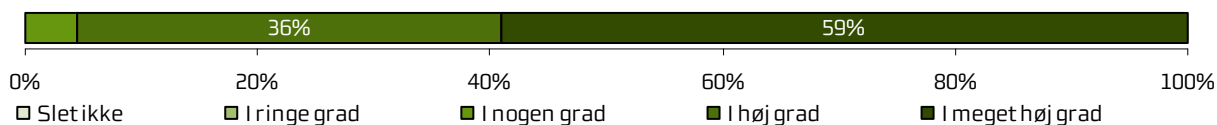
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=20)


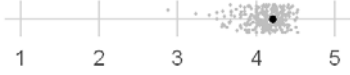

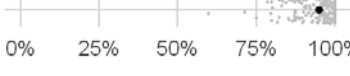




Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=8)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=22)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,27		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,21		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		95 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,88		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,55		4,38	

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/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 [].

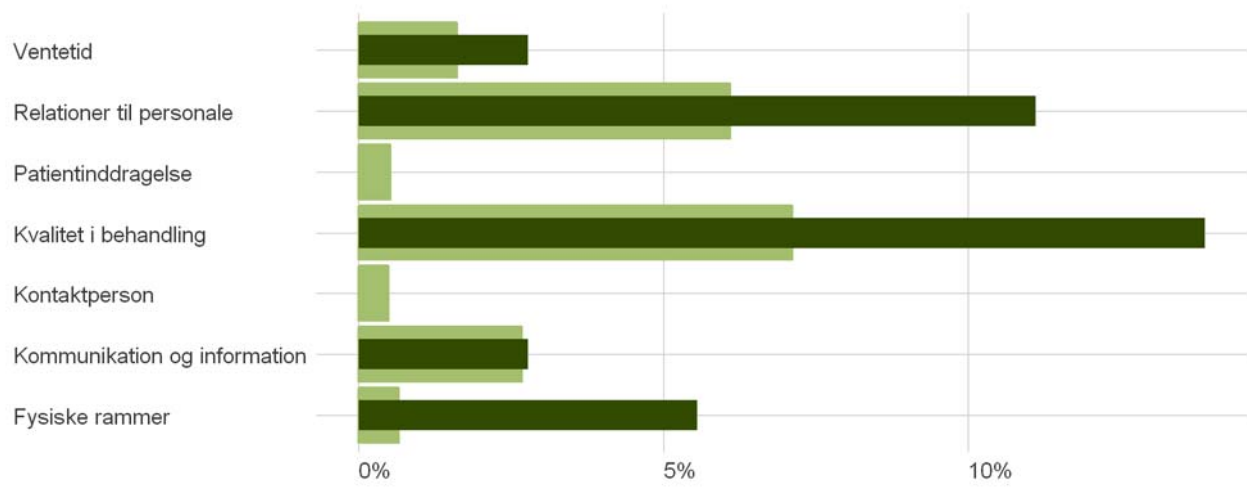
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 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 Opfølgning









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

ID	Kommentarer - Akut Opfølgning	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Fik meget god behandling på fagligt høj niveau. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
4	Meget tilfreds med forløbet. Mange tak.	I meget høj grad
3	Personalet var ellers søde nok, også lægen virkede rar, men det hele virkede som om lægen var presset og skulle nå noget hurtigt. Ved godt, at de har travlt, men jeg havde en mærkelig følelse, da jeg gik derfra, som om jeg ikke havde fået svar på alle mine spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	At den læge, som skulle tilse dig, var gennemgående, hvilket var absolut muligt i dette tilfælde. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
8	Mit første besøg i forbindelse med min tilskadekomst var på andet sygehus. Her ventede jeg i tre timer efter en ambulancetur på en time, før mit ben blev syet [] (et meget flosset kødsår). Derefter blev jeg, [om aftenen], sendt ud fra sygehuset, så jeg kunne køre til [] Nordsjælland. Min bil stod [langt derfra], hvor ulykken skete, og Falck foretrak at sende mig derud med en taxa i stedet for at hente bilen []. Bilnøglen skulle hentes på Stege Falckstation, men den var lukket, så vi måtte vente en god time på, at der kom en ambulance tilbage. []. [Først på natten] var jeg køreklar. Jeg var meget træt, og [på et tidspunkt], var jeg nødt til at ligge mig til at sove i en time, før jeg kørte videre. Da jeg kom til København måtte jeg igen holde pause for at sove i et par timer, så jeg var først i [hjemme om morgenen]. Det med Falck kommer måske ikke sygehuset ved, men jeg synes ikke, at det var rigtigt at sende mig alene ud på en ca. tre timers natlig køretur efter den omgang, jeg havde fået: stor bule i baghovedet og blevet syet [] og ingen søvn siden tidlig morgen. Det viste sig da også, at forbindingen var blødt fuldstændig igennem, så den måtte skiftes hos et klinikhus dagen efter, og igen den følgende dag. Desuden var den penicillin, som jeg skulle kunne hente på ethvert apotek, ikke blevet bestilt, så jeg måtte køre efter det to dage og fik det først, efter at [min lokale læge] havde henvendt sig til Nykøbing Sygehus. I dag er såret slet ikke groet sammen, og jeg har fået lagt et dræn med pumpe, så helingen kan komme i gang. Desuden er jeg begyndt på min anden penicillinkur. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
7	Jeg er yderst tilfreds med den læge, som opererede min finger, men til gengæld oplevede jeg, at den unge kvindelige læge, som modtog mig første dag, ikke var kompetent nok. Sygeplejersken vidste meget mere og var den, som forsøgte at få splinten ud. Da jeg dagen efter mødte op og skulle opereres, var det en anden ung kvindelig læge. Hun skar lidt og gik pludselig uden nogen forklaring. Hun var meget usikker, og fik da også instrukser fra en mere erfaren læge. Jeg tænker, at hvis det havde været en kompetent læge ved første fremmøde, ville det kunne have været hurtigt klaret at få splinten ud. Og såmænd også meget mere betryggende for mig som patient. Jeg blev opereret på selve skadestuen, hvilket ikke var så rart på grund af travlheden i rummet, og jeg var lidt bekymret for, om der var rent nok. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
10	Bortset fra at jeg måtte vente på skanningen i [nogle] timer, [så] blev jeg til gengæld lagt i en seng, hvor undersøgelsen/spørgsmålene foregik. "Eneværelse" i et lille kontor. Fint! Modtagelsesygeplejersken var især meget venlig og imødekommende. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
11	Efter at have været indlagt en lille uge og sendt hjem med besked om at komme til "rensning" af hånden, har jeg nu været det tre gange om ugen i en hel måned, men [] i hånden har taget evig skade. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

- | | | |
|---|--|---------|
| ✎ | 13 Ikke meldt til operation. Dårlig logistik. Alt for meget spildtid. Lægen var taget hjem, så udskrivningen blev forsinket. Der gik [flere timer] før jeg reelt vidste, hvilket indgreb de havde tænkt sig at foretage. Forventer i ikke, at patienten vil vide det?
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 16 Vores datter synes, at det var uhyggeligt at ligge ved siden af en voksen mand, der skulle syes. Da jeg nævnte det for sygeplejersken, blev vi flyttet til enestue i løbet af nogle få minutter. Det gav meget stor tryghed for min datter. Så det var vi meget glade for. Tak :-).
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

Akut Opfølgning

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





ID	Kommentarer - Akut Opfølgning	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg fik god og seriøs behandling i forbindelse med mit besøg.	I høj grad
 3	Jeg blev rigtig godt modtaget og fint behandlet af sygeplejersken, som jævnlige kom og sagde, at der går lige lidt tid inden, lægen kommer. Det var rigtig godt. For så blev det synliggjort, hvorfor man skulle vente. Virkede beroligende, selvom jeg syntes fire og en halv times venten, virkede som lang tid.	I høj grad
 8	Jeg blev modtaget meget venligt, men ventetiden blev meget lang, da jeg skulle afvente, at en læge NN skulle få tid til at se på mit sår. I alt varede det fra [om formiddagen] til [sidst på eftermiddagen].	I høj grad
 14	Jeg vidste, hvad jeg skulle, og er forberedt på at skulle vente en tid. Har altid en avis med mig.	I høj grad
 2	Alt var meget fint.	I meget høj grad
 12	Kirurgen var utroligt venlig og betænksom i løbet af operationen, og hele hans personale var venlige og stillede regelmæssigt spørgsmål om, om jeg havde det godt. Jeg kan ikke kritisere nogen af dem. Jeg blev opereret [i efteråret], og om aftenen begyndte såret at bløde. Jeg blev bange, ringede til min egen læge, og han sendte mig tilbage til skadestuen. Jeg havde en ven med mig, min hånd var hævet, (det lader til, at forbindingen var for stram), og min tommelfinger var ekstrem smertefuld. Da vi ankom til hospitalet (min læge havde ringet til dem på forhånd), ventede vi et lille stykke tid. En sygeplejerske kom og sagde, at det ikke ville vare længe, før jeg kunne blive tilset. Til sidst blev vi kaldt ind. Der var ingen andre patienter, men nogle få sygeplejersker, der passede deres egne sager. Den sygeplejerske, jeg fik, var IKKE særligt god. Hun virkede faktisk mere fordybet i, hvad de andre sygeplejersker snakkede om. Hun tog en saks og klippede forbindingen af, selvom jeg havde fået fjernet en knogle fra min tommel og var blevet syet. Hun holdte fast om min tommelfinger for at gøre det! Jeg skreg af smerte og fik at vide, at jeg var nødt til at holde min hånd stille. Min ven fortalte hende, at jeg havde ondt, og hun gik ud for at finde noget smertestillende og sagde, hun ville være tilbage et kvarter senere. Fem minutter senere kom hun tilbage og gjorde det samme! Jeg ville bare væk derfra. Hun fjernede forbindingen. Det var ikke såret, der lækkede, det var fra bagsiden af min hånd, så hun måtte forbinde mit sår igen. Hun var stadig ikke særligt venlig og stadig mere interesseret i de andre sygeplejerskers samtaler. Min tillid var brudt efter den fantastiske behandling, jeg havde fået dagen før, da jeg blev opereret. Bortset fra det kan jeg, som sagt, ikke kritisere noget af personalet eller sygeplejerskerne. Det var bare en dårlig oplevelse, som jeg aldrig glemmer.	I meget høj grad
 15	Jeg havde fået en akuttid, så der var ventetid, fordi jeg ventede på, at der blev tid til at undersøge mig. Jeg vidste derfor også fuldstændigt, hvorfor der var ventetid og derfor var ventetiden selvfølgelig helt i orden! Der var dog stor forvirring blandt de forskellige afdelinger om, hvad problemet var.	I ringe grad
 13	Vi var inviteret til [klokkeslæt]. Blev informeret om, at der var []konference til [en halv time senere], så vi kunne først blive set derefter. Hvorfor så invitere os til [det pågældende klokkeslæt]? Konferencen var ikke ekstraordinær, den var planlagt. Dårlig planlægning.	Slet ikke

Akut Opfølgning

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Akut Opfølgning	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
16	Vi fik ikke en pjece om fjernelse af K-tråd hos børn. Den ville have været meget god at have haft med, så vi kunne have besvaret vores datters spørgsmål og givet den rigtige medicin den dag, de skulle fjernes.	I høj grad
1	Jeg fik undersøgt min venstre fod for evt. split i foden ved MR-scanning.	I meget høj grad
9	Jeg skal ikke have medicin.	I meget høj grad
3	Da lægen endelig kom efter fire en halv times venten, kom lægen susende ind af døren og tog handsker på fingrene, for derefter at gå ud af døren igen, for at hente creme til undersøgelsen. Lægen kom tilbage, uden at skifte handske, (noget af en dårlig oplevelse). Lægen undersøgte endetarmen, og så var han ellers næsten ude af døren, før jeg blev færdig med at spørge om, hvordan jeg fremadrettet skulle forholde mig med mit problem her og nu. Ved godt, at lægen havde travlt, ikke at jeg tror lægen kunne gøre for det, men fordi jeg tror systemet er så presset. Men lige at have ro på til at besvare de spørgsmål, jeg havde, omkring den undersøgelse, som jeg vil få en indkaldelse til senere, ville have givet mig mere ro på. (Jeg stod som et stort spørgsmål, da jeg gik derfra).	I nogen grad
14	Om dette er det rigtige sted at skrive, ved jeg ikke, men her bliver det. Jeg var på ambulatoriet for tredje gang i forbindelse med problemer med en finger. De to første gange var meget saglige og blev foretaget af []. Vi havde snakket om, hvad der skulle ske næste gang, jeg kom, altså tredje gang. Han var ikke på ambulatoriet denne dag, hvilket jeg havde forstået, at han ville være. Blev kort tilset af en læge, som helt klart ikke vidste, hvem jeg var eller kendte min sygehistorie. Min fornemmelse var, at han så mig som værende her første gang, hvilket hans behandlingsforslag også bar præg af. Har efterfølgende igen været hos egen læge og gennemgået endnu en penicillin kur. Har stadig problemer med hånden.	I nogen grad
13	Vi skulle møde til planlagt operation. Var ikke meldt på operationsgangen. Blev ringet op dagen før med sparsomme oplysninger om indgrebet. Ringede senere, fik lidt svar, men ikke på alt. I ambulatoriet blev vi modtaget af en læge, der intet vidste, heller ikke om typen af indgreb!	I ringe grad
11	Blev henvist til en forkert afdeling og sendt hjem igen. Skulle straks blive henvist til den rigtige afdeling, men der skete intet. (Fik noget penicillin).	Uoplyst

Akut Opfølgning**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Akut Opfølgning	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 5	Jeg aftalte med lægen, at jeg skulle have et stativ til benet, som jeg kunne gå med i stedet for krykker. Uheldet med benet skete [i efteråret], og jeg har stadig ikke hørt fra jer endnu.	Ja
 6	Der blev overset et brud på fibula, men bruddet var så lille, at det ikke rigtigt betød noget.	Ja
 11	Efter penicillinen var brugt op, [var jeg til] besøg hos egen læge, som straks kontaktede sygehuset og haste indlagde mig. Operation i hånden, som nu har taget skade af ventetiden og aldrig bliver normal igen.	Ja
 13	Var ikke meldt til operation, [derfor] ventetid og sulten dreng! Manglende informationer. Senere manglende udskrivelse, da lægen var taget hjem. Fem unødvendige timer!	Ja

