

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Akutafdelingen Q
Regionshospitalet Randers

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM 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 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

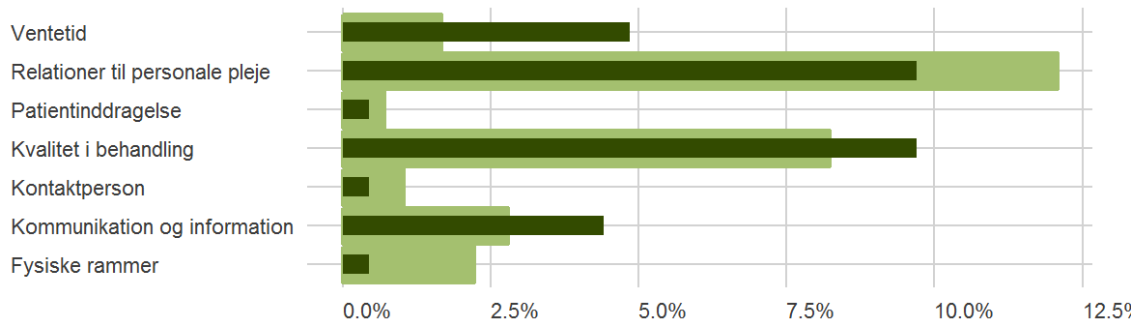
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



AMA Akutmodtagelse - Randers, Akutafdelingen Q, Regionshospitalet Randers

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
63	Alle var søde og venlige, på nær en enkelt sur og afvisende sygeplejeske! Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
96	Personalet har ALT for meget at se til. Jeg måtte gå fra underlivsscanning midt i det hele, fordi hende der skulle scanne blev kaldt akut over på fødegangen. Så kan man bare tage tøj på igen og vente og vente til der så bliver en ledig. Jeg havde ventet på den scanning siden jeg kom fredag middag og fik den først påbegyndt lørdag [formiddag]. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
53	Jeg oplevede, at alle sygeplejersker og læger var søde og hjælpsomme på trods af travlhed indimellem. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
55	Afdelingen var hurtig til at komme med den rigtige diagnose. Kvalitet i behandling,	I høj grad
60	Lang ventetid på læge om aftenen. Men alt i alt et dejligt personale, både læger og plejepersonale. Relationer til personale/Pleje, Ventetid,	I høj grad
24	Alle undersøgelser (hjertekardiogram, blodtryk, røntgen og blodprøver) skete inden for den første time. Derefter måtte jeg vente ca. fire timer på en lægesamtale inden jeg kunne udskrives igen. Ret irriterende. Ventetid,	I nogen grad
47	Den tid, det tager for at én afdeling, informerer en anden, er for lang. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
29	Lægen, der tilså mig, var den samme under den fire til fem timer lange indlæggelse. Han var bagvagt. Virkede meget travl, lidt forvirret og kom med to modsatrettede medicinordninger. Han løb ud og ind af rummet under min undersøgelse, fordi han blev ringet op hele tiden. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
93	[Der var komplikationer under operationen, jeg fik foretaget]. Der måtte rodes i maven [for at udbedre det], og jeg havde efterfølgende mange smerter i maven i en hel uge. Dagen efter operationen blev jeg indlagt på akut afdelingen, da jeg opdagede en infektion i det ene sår. Den læge der tilså mig var professionel. Det var de alle. Den læge der havde opereret mig dagen før, var også på arbejde men lå og sov. Lægen der tilså mig	I meget høj grad

vækkede operationslægen, for at høre om han ville se mig. Det mente han ikke var nødvendigt (fint nok for mig), men bemærkningen fra lægen om at ham der havde opereret mig var på arbejde hele tiden, kunne jeg som patient med komplikationer efter operationen godt have undværet. Det var ikke specielt trygt at vide. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,

- | | | |
|----|---|-----------------------|
| 4 | Jeg blev udskrevet ca. tre timer efter indlæggelsen efter at have talt med en meget omhyggelig og venlig læge. Jeg blev informeret om min tilstand ifølge de foretagne målinger. Så min korte indlæggelse var en meget positiv oplevelse. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 41 | Alle på afdelingen var meget søde og kom hurtigt når man ringede efter hjælp. Intet at klage over. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 78 | Information om ventetid ville have været dejlig at få. Ventetid, | I nogen grad |
| 68 | Maden var rigelig og god. [] Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 40 | Pga. svimmelhed blev jeg undersøgt på kryds og tværs: Hjertet, med cardiogrammer og analyse, hjernen, som blev scannet, og besøg på hals-, næse- og øreafdelingen, så jeg synes, at alt blev gjort for at finde årsagen til min svimmelhed. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 14 | Skulle blot til en scanning for en evt. blodprop i benet, og jeg ventede i 8 timer. Ventetid, | Ikke relevant for mig |
| 12 | Var ikke indlagt, men fik taget blodprøve og ultralydskannet [] morgen for mulig blodprop i []. Havde været ved vagtlæge [aftenen før] med [], der var voldsomt hævet. Vi stod og skulle på ferie [samme dag som jeg kom ind], så DET VAR EN SUPER BEHANDLING, jeg fik. SÅ EN STOR TAK TIL BÅDE VAGTLÆGE OG AKUTAFDELING. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 88 | Jeg har været indlagt på Randers Sygehus tre [gange] og hver gang har jeg følt mig velkommen. Jeg vil også rose transporten med akutbilerne. Kun ros til Randers Sygehus. | I meget høj grad |
| 46 | Der følte nogen travlhed på afdelingen og derfor manglede overblik over hvilke undersøgelser og resultater, der var registreret. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 71 | Afdelingen reagerede professionelt, omhyggeligt og hurtigt ved mistanken om blodprop. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 83 | Alt var på plads og i orden. | I meget høj grad |
| 69 | Jeg blev mødt af en sygeplejerske, som bestemt ikke var lydhør overfor mine behov. Hun åbnede bevidst et vindue, og lod det stå åbent midt om natten, selvom jeg fortalte, at jeg frøs. Hun ville ikke lukke det igen, selvom jeg sagde, at hun skulle. Hun hjalp mig ikke med at finde noget mad, jeg kunne lide, selvom jeg ikke havde spist og drukket i to døgn. Ingen sansede at finde et tæppe til mig. Ingen sansede at finde noget mad til mig. Jeg havde ikke spist i to døgn, jeg var så svag og så dårlig. Jeg lå i et smer- | Slet ikke |

tehelvede af et migræneanfald, og ingen hjalp mig, eller kom med beroligende ord. Jeg kunne ikke selv gå eller rejse mig, til sidst vidste jeg næsten ikke, hvad jeg skulle gøre ved mig selv, og jeg kunne ikke finde ud af at trække i snoren. Det fortæller lidt om, hvor dårligt jeg havde det. Først da min mand kom om formiddagen, og opdagede, at ingen havde hjulpet mig med at spise i adskillige timer, blev der gjort noget. En virkelig ubehagelig og utilgivelig arbejdsindsats fra sygeplejerskernes side. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 70 | Jeg kunne godt have brugt bedre information på Skadestuen om mandagen, da planen om lungedrænet var besluttet. Der blev ikke forklaret ret meget om indlæggelsen og hvad der reelt skulle ske. Det var ønskeligt, at der var mere samarbejde afdelingerne imellem. På udskrivningsdagen sad jeg og ventede til efter middag inden drænet blev fjernet, og herefter igen ventetid til først på aftenen, inden røntgen kunne foretages. Kommunikation og information, Ventetid, Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 22 | Personalet var meget forståelige (læger, sygeplejersker og laboranter) i deres sprogbrug. De gav sig tid til at forklare hvad de undersøgte for, og hvornår jeg kunne vente svar på det. SUVERÆNT personale. Tak for det. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 95 | Forstår ikke, hvorfor jeg blev kørt til Randers. Der fik jeg en sovepille, fik dejlig morgenmad, og derefter udskrevet. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | Slet ikke |
| 59 | Jeg forlod Randers Regionshospital med et MEGET positivt indtryk af hele forløbet. God information, MEGET venligt personale (med et smil på læben trods travlhed), dejlig mad og en rigtig god behandling af min sygdom. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 84 | Havde en utrolig sød og imødekommende sygeplejerske (bare jeg kunne huske navnet, for hun fortjener ekstra ros). Synd at man ikke kunne få svar på, hvornår lægen kom og hvad planen var. Jeg kunne bare vente og vente. Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Kommunikation og information, | Slet ikke |
| 42 | Jeg fik meget hurtigt taget blodprøver og talt med en læge, og jeg var hurtigt ude igen. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 61 | Det er for dårligt at man skal vente så lang tid på at blive opereret. Ved godt der kan komme noget akut ind, men så må man sætte flere folk på arbejde. Ventetid, | Slet ikke |
| 79 | Har ikke noget at klage over. Har kun ros. | I meget høj grad |
| 75 | Min sygeplejerske, NN, var et meget opmærksomt menneske med en klar følelse af, hvad der forgik omkring mig, og bl.a. hvor lang tid den smertelindrende medicin virkede, og hun kunne hjælpe mig inden, at jeg fik det | I meget høj grad |

svært igen. Hun kunne genkende mit problem og i samarbejde med læge finde muligheder for, hvordan jeg kunne komme videre i mit forløb og måske blive kureret. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

6 Jeg vil gerne takke for en meget professionel og pålidelig pleje af alle læger, sygeplejersker og hospitalspersonale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad

49 Godt nok. Ikke relevant for mig

Øvrige, Akutafdelingen Q, Regionshospitalet Randers

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

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

Kommentar

26 Lægen som lavede operationen gjorde det godt og var dygtig. Plejen op til operationen var ringe, da jeg ikke følte, jeg fik svar på mine spørgsmål eller at de forstår mine spørgsmål, og så fordi de gav mig forkerte medicin. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,

Slet ikke

Akutmodtagelse 2 - Randers, Akutafdelingen Q, Regionshospitalet Randers

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
80	Kun godt. De var meget informative og deltagende. Kommunikation og information,	I meget høj grad
20	Personalet på akutafdelingen er meget søde, dygtige og hjælpsomme, men i det videre forløb burde patienter overflyttes til de rigtige afdelinger. I mit tilfælde [bestemt anden afdeling]. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Slet ikke
74	Personligt føler jeg at man så på den tidligere journal istedet for ordentlig undersøgelse (sidste indlæggelse fik jeg at vide, at jeg godt kunne blive hjemsendt samme dag). De kunne ikke gøre noget. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
33	Informere bedre. Med information mener jeg blot at stikke hovedet ind et par gange i en lang ventetid og bare lige tjekke, at patienten har det godt og for kort at sige, at lægen har travlt og har akutte patienter. Det betyder, at du må vente. Kommunikation og information,	I ringe grad
25	Der er ikke noget , da både lægerne og sygeplejerskerne var rigtigt søde. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
39	Jeg har været og er desværre stadig tilknyttet Regionshospitalet Randers. Jeg ønsker for fremtiden, at man på sygehuset får styr på aftaler, indkaldelser og at læger er lidt mere fagligt kompetente. Har [over mange år] haft tre indlæggelser. Ingen af disse har fungeret som de skulle, [i bestemt årstal] en brækket [knogle] tog ni måneder. [I bestemt årstal] en operation [for bestemt sygdom], der tog [ca. tre måneder] og sluttede af med en fejloperation (hovedpulsåren [] blev skåret over) og nu her til sidst med akutindlæggelsen. Alt det plejende personale og køkkenet er helt i top. Jeg prøver virkelig at være positiv. Men Regionshospitalet Randers er et sted man kommer, fordi man skal. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
15	Lang ventetid på at tale med en læge, som varede under fem minutter. Informationen på hvor lang tid man skulle vente var utilstedelig. Ventetid,	I nogen grad
86	God hjælp. Godt personale. Meget behjælpelig. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

65	Der er nogle gange, hvor der går flere timer, før at man får svar. Ventetid,	I ringe grad
31	De kunne snakke lidt bedre sammen [i stedet for] bare at lade som ingenting. Hvis man ringede med snoren, gik der en halv time, inden der kom nogen. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
62	Jeg må sige, at fra jeg kom ind akut til behandlingen startede gik det hurtigt. Det var okay. Jeg vil sige, at der er for stor ventetid på, at en læge kommer og snakker med én. Ventetid,	I nogen grad
18	Alle var søde og hjælpsomme og ikke mindst meddelssomme om, hvad der skulle ske, når de gik, hvad vi ventede på og kunne forvente. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
10	Det var faktisk første gang jeg var i forbindelse med sygehuset til en operation, så jeg havde ikke noget at sammenligne med. Min oplevelse blev helt indfriet i forhold til den positive omtale, jeg på forhånd havde kendskab til, om Regionshospitalet Randers.	I meget høj grad
11	Det kan ikke være bedre.	I meget høj grad
1	Det kunne gå hurtigere med behandling. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
89	Kan kun gentage mig selv. Jeg fik en god behandling, og jeg er personligt meget tilfreds.	I meget høj grad
56	Afdelingen informerede hjemmeplejen, men GLEMTE at informere egen læge. Ellers en positiv oplevelse. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
17	Der er helt utroligt lydt mellem stuerne på den nye afdeling. Man kan høre ting fra de andre stuer, som man helst vil være foruden. Fysiske rammer,	I høj grad
43	Personalet var søde og venlige, men jeg manglede oplysninger løbende om f.eks. tidshorizont for undersøgelse, faste m.v. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I nogen grad

Akutmodtagelse 1 - Randers, Akutafdelingen Q, Regionshospitalet Randers

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
92 Jeg havde, på det lille døgn jeg var indlagt, flere forskellige kontaktpersoner, end det var nødvendigt. Kontaktperson,	I nogen grad
57 I GJORDE DET GODT! Respekt til jer!	I meget høj grad

AMA Akutmodtagelse - Randers, Akutafdelingen Q, Regionshospitalet Randers

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
55	Jeg fik en kompetent og god behandling. Jeg fik en seng tildelt som dog ikke kom i brug, da jeg efter undersøgelserne kørte hjem og var således på intet tidspunkt indlagt.	I høj grad
30	Alt var bare helt perfekt.	I meget høj grad
82	2 timer er lang tid at vente i vente værelse. Specielt når man sidder med uregelmæssig hjerte rytme og høj puls som jeg havde haft i mange timer.	I ringe grad
87	Jeg kan ikke svare så godt på disse spørgsmål da jeg var bevidstløs, da jeg kom. Går ud fra at min mand var godt med i forløbet.	Ved ikke
37	De var rigtig søde alle sammen. Jeg blev undersøgt hurtigt og professionelt. Stor tak til jer alle.	I meget høj grad
50	God modtagelse.	I meget høj grad
4	Følte mig helt tryk ved modtagelsen.	I meget høj grad
58	Fin behandling og det var tydeligt at der var travlt. Men når de var hos mig, følte det som om, der kun var mig på sygehuset:-).	I meget høj grad
78	Jeg blev modtaget og behandlet af virkelig kompetente og dygtigt personale.	I høj grad
64	Bedre kommunikation, når der er vagtskifte.	I høj grad
72	Jeg var særdeles tilfreds.	I meget høj grad
16	Når man kommer langvejs fra burde man blive tilbudt automatisk at man kan få kørselsgodtgørelse.	I nogen grad
94	Vi havde meget svært ved at komme ind på akutmodtagelsen selvom jeg var blevet sendt direkte til akutmodtagelsen af vagtlægen. Der var ingen som svarede da vi stod ved indgangen og ringede på igen og igen i minimum otte minutter. Ved et tilfælde kom en ansat forbi som var på vej hjem og lukkede os ind. Da vi først havde fundet op på akutafdelingen med elevatoren, blev jeg taget hånd om i løbet af ret kort tid.	I ringe grad
8	Jeg var ikke indlagt. Jeg jeg blev skannet for mistanke om en blod-	Ikke relevant for mig

prop i benet, og jeg var hjemme igen 5 timer efter. Blev henvist til skadestuen pga. travlhed.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 81 | Alt kunne ikke foregå bedre. Der var helt styr på alt. Det var det indtryk man fik. | I meget høj grad |
| 54 | Rigtig flink personale og de gjorde ders arbejde virkelig godt. | I meget høj grad |
| 3 | Lang ventetid på blodprøver. | I meget høj grad |
| 71 | Jeg havde høj feber og svært ved at trække vejret. Man undersøgte hurtigt, om jeg havde fået en blodprop, og det blev gjort meget grundigt. Da der ingen blodprop var, gik man videre med infektionsbehandling. Alt blev gjort yderst professionelt og meget omsorgsfuldt. | I meget høj grad |
| 83 | Alt var i orden. Fantastisk personale. Lidt ventetid, men ok. Lægerne var imødekomne og havde tid til mig. Det giver trykthed. Jeg følte at jeg var i de rigtige hænder. Jeg måtte blive natten over for en sikkerheds skyld. Jeg havde en god samtale med overlægen inden jeg blev udskrevet. Ved kontrolbesøget fire uger efter gentog proceduren sig med en god dialog med lægen, så jeg havde det godt da min hustru hentede mig, og jeg har omtalt jer positivt. | I meget høj grad |
| 69 | Der var meget koldt i det lokale, jeg kom ind i. Jeg lå med et meget tyndt tæppe/dyne. Et vindue stod åben, og jeg sagde at jeg frøs, trods det, blev vinduet først lukket da min mand kom [senere]. | I ringe grad |
| 70 | Da jeg kom ind med ambulance LØRDAG, var der en meget mangelfuld information og undersøgelse. Lægen virkede overfladisk og jeg undrede mig over, at jeg f.eks. ikke fik undersøgt nakke og hoved efter det alvorlige styrt. Det virker også besynderligt, at da jeg havde en meget besværet vejrtrækning med store smerter til følge, at der så ikke blev foretaget noget tjek af mine lunger. At jeg derudover blot blev sendt hjem med smertestillende piller var utrygt. | I meget høj grad |
| 59 | Jeg oplevede modtagelsen/ankomsten som behagelig, venligt personale og i øvrigt informativt. | I meget høj grad |
| 73 | Jeg var bevidstløs ved ankomsten til sygehuset. | Ved ikke |
| 21 | En god modtagelse og flinkt personale. | I meget høj grad |
| 32 | Der var travlhed på afdelingen da jeg ankom. Det varede ca. 10 [] inden der var en seng klar til at modtage mig. Jeg havde på fornemmelsen at dette stressede ambulance folkene. Det var ikke en god start for mig. | I meget høj grad |
| 9 | Rigtig god ankomst, og god behandling. | I meget høj grad |
| 79 | Super modtagelse. Venlige og informative personale. | I meget høj grad |
| 75 | Super kvalificeret personale med et overskud der gør at man føler sig som om, man er den eneste patient, der er der. Alle muligheder undersøges. | I meget høj grad |

- | | | |
|----|---|------------------|
| 52 | Jeg er rigtig godt tilfreds med hele forløbet. | I høj grad |
| 38 | Jeg undrede mig mest om vi aldrig fandt ud af hvad der var i vejen med mig. Får stadig samme symptomer nogle gange, som frustrerer mig. Der er jo åbenbart ikke noget at gøre ved det. | I ringe grad |
| 2 | Jeg blev indlagt akut da jeg blødte ud af urinrøret. Som jeg forstår det kontaktede sygehuset urologisk afdeling på et andet sygehus, og jeg fik sat et kateter op i urinrøret. Ugen efter var jeg i viderebehandling på et tredje sygehus, som på nuværende tidspunkt ikke er afsluttet. | I meget høj grad |
| 6 | Personalet var meget høflig, smilende og tålmodig. Sygeplejersker var meget hjælpsomme og høflige. | I høj grad |

Øvrige, Akutafdelingen Q, Regionshospitalet Randers

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

Kommentar

Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?

90 Jeg er og har ikke været indlagt. Jeg har kun været til samtale og undersøgelse i mave/tarm og derefter sendt videre til medicinsk kræftafdeling.

Ikke relevant for mig

Akutmodtagelse 2 - Randers, Akutafdelingen Q, Regionshospitalet Randers

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
80 Utrolig venlig og positiv velkomst.	I meget høj grad
85 Syntes vi bliver godt modtaget.	I høj grad
34 Det var træls, man skulle bruge to dage, før man kom til operation. Jeg mødte den først dag [om formiddagen] og skulle tage hjem [om aftenen], fordi de ikke havde tid og næste dag kom jeg [om morgenen] og kom først [] om aftenen.	I nogen grad
67 Jeg følte at jeg var i gode hænder, så jeg faldt til ro.	I meget høj grad
33 Venlig modtagelse og hurtig anvisning af stue og seng. Derefter ringe kontakt, eller slet ingen kontakt eller information.	I nogen grad
25 Randers Sygehus er generalt MEGET tilfredstillende.	I meget høj grad
51 Jeg ankom i en morfin bedøvet tilstand. Dette gjorde at det ikke var muligt, at foretage observationer som krævet.	Ved ikke
86 Godt behandlet.	I høj grad
45 Ikke noget at klage over. Jeg blev godt modtaget og informeret om hvad der skulle ske. Så alt i alt en god oplevelse.	I høj grad
35 Jeg blev godt modtaget.	I høj grad
66 Mindre ventetid, og at lægerne har mere tid til at komme rundt. Jeg ventede fra kl. 13 til kl. 21 til der var hul i gennem. Virkelig dårligt.	Slet ikke
76 Jeg fik en god og proffesionel modtagelse. Har kun ros.	I meget høj grad
62 Modtagelsen var god. Jeg kom hurtigt i behandling, men der var meget ventetid, før der kom en læge.	I nogen grad
18 Jeg blev dårlig i bilen på vej hjem [] (mistede følelsen i ansigt og arme, og fik ondt i hjertet). Min søn overtog kørslen og hastede til Randers sygehus, da vi var tættest på Randers. Han for ind i ankomstområdet ved akut/skadestue for at få en lægefaglig hjælp med ud til bilen, da han ikke vidste hvorvidt jeg havde fået en blodprop, og var tæt på at "falde om". Her blev han mødt af personale, der ikke ville hjælpe når vi ikke havde ringet i forvejen, og ikke havde et rekvisitionsnummer. Det var ganske chokerende at opleve at stå	Slet ikke

på et sygehus til et akut opstået problem, hvor ingen ville hjælpe. De gav rådet at ringe til egen læge eller 112! Min søn ringede herefter til 112. De ville så ikke hjælpe når han allerede stod på et sygehus. Han blev derfor kastebold i et bureaukratisk system, hvor ingen ville tage ansvar. Han gik efterfølgende op til receptionen på første sal, og prøvede igen at få personalet til at hjælpe ham, hvilket hjalp lige lidt. Heldigvis gik en Falckredder tilfældigvis forbi i receptionen, hvor min søn henvendte sig til ham for at få hjælp. Det lykkedes! Han kaldte over radioen så der kunne komme hjælp ud til bilen og få mig ind. Herfra er der kun rosende for resten af oplevelsen, hvor alt gik smertefrit og uden en masse ventetid.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 10 | Jeg blev modtaget af en meget venlig og kompetent sygeplejerske som fulgte mig det første stykke tid, og som gjorde mig klar til den operation, jeg skulle have foretaget. | I meget høj grad |
| 48 | Jeg blev indlagt med stærke smerter i ryggen, vist nok til observation for blodprop i hjertet. I ambulancen blev taget hjertekardiogram, der viste at mit hjerte var OK. Mit blodtryk var 170, hvor det normalt er [lavere]. Mine smerter var uudholdelige. Jeg fik smertestillende indsprøjtninger i hånden, men det havde ingen effekt. Der gik rigtig lang tid inden en [læge] fandt på at give mig morfin i pilleform. Jeg informerede ham om at jeg havde kastet op adskillige gange, og var bekymret for at smertestillende tabletter på tom mave ville give mig meget ondt i maven. Det kunne han ikke tage sig af. Hvis jeg skulle have smertestillende var det i pilleform, hvilket altså også medførte ondt i maven. Derefter skulle jeg tage hjem. Jeg kunne dårligt stå på benene. Men det var bare ud af vagten. | I ringe grad |
| 1 | Det vil f.eks. være rart at vide, hvorfor man tager blodprøver hver anden time og resultater af disse og i det hele taget vide, hvad der kommer til at ske nu hvor man er indlagt. | I høj grad |
| 36 | Udmærket modtagelse og jeg er tilfreds med behandlingen. | I høj grad |
| 89 | Alt gik fint! God behandling. Mit tilfælde var klaret fra egen læge, så mit tilfælde var godt. Lægen, ambulance/reddere, modtagelse, sygeplejerske og personalet informerede ok fint. Så alt i alt kan jeg kun sige [at jeg er] fuldt tilfreds. Lille PS, man kan også selv hjælpe til med at tale, og sige til og fra, naturligvis hvis det er muligt. | I meget høj grad |
| 17 | Selvom jeg ikke havde pårørende med ved indlæggelsen var det ikke relevant for mig at personalet skulle informere min familie. Det havde jeg selv gjort på forhånd. | I høj grad |
| 43 | Der var under mit ca. ni timer lange ophold meget koldt på stuen. Fin modtagelse men måtte selv på et tidspunkt opsøge personale for at høre, hvordan tidshorizonten for ultralydscanning var. | I høj grad |

Akutmodtagelse 1 - Randers, Akutafdelingen Q, Regionshospitalet Randers

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
57 Jeg følte mig tryk, og personalet hjalp mig så enormt meget. Et stort tak til dem.	I meget høj grad
44 Synes det er meget utilfredsstillende at man evt. kan komme til at ligge med tre andre patienter, nu da man har bygget [en] så flot/ny akut modtageafdeling. Man burde nok også sørge for at det er kendt (mindst én) personale på afdelingen [].	I nogen grad

AMA Akutmodtagelse - Randers, Akutafdelingen Q, Regionshospitalet Randers

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
13	Kommer ind på skadestuen søndag aften. Lægen jeg kommer ind til tror ikke på at jeg har en blodprop. Han siger at han ikke kan se det. Jeg bliver ved med at sige der er noget galt, men han siger at jeg kan komme igen mandag eller tage til min egen læge. Tirsdag fik jeg konstateret en blodprop.	Ja
96	Lægen glemte at bestille tid til min scanning så jeg ventede [flere timer] efter så selv at have rykket sygeplejersker utallige gange på hvornår det mon blev min tur. Til sidst var der en der kontaktede afdelingen, og de havde mig slet ikke i systemet.	Ja
53	Der skete fejl i min medicinering. Man ville give mig en indsprøjtning med blodfortyndende medicin. Jeg gjorde opmærksom på jeg ikke skulle have dette, da jeg tog blodfortyndende tabletter. Dette viste sig at være korrekt men man undlod at komme tilbage og give besked om, at jeg havde ret. Det fik jeg først bekræftet næste dag da min mand spurgte ind til det.	Ja
5	Den modtagende sygeplejerske undlod at tage prøve af min urin. Eller også havde hun ikke lagt det ind i systemet. Hun gik hjem i løbet af dagen, og det havde nær kostet mig en overnatning. Det lykkedes at tage prøven om aftenen, så jeg kom hjem alligevel omkring midnat.	Ja
77	Lægen var ikke orienteret om en planlagt skanning.	Ja
64	Jeg fik fjernet blindtarmen. Jeg ikke kunne tisse inden jeg skulle hjem, og fordi jeg blev svimmel, når jeg rejste mig op blev vi enige om at overnatte deroppe. Jeg blev vækket flere gange bl.a. kl. fire om natten af en sygeplejerske, som ville høre hvorfor jeg egentligt var på sygehuset. Kl. seks kom endnu en sygeplejerske og skulle måle diverse ting, og konstaterede at jeg var klar til at komme hjem. Jeg fik desværre ikke sovet meget den nat, da jeg blev vækket en masse gange.	Ja
23	Jeg blev indlagt [] med galdeblærebetændelse. [To dage senere] fik jeg drænsat ind, dog ikke noget med pencillin. [Dagen efter] blev jeg udskrevet af læge NN og fik noget smertestillende med hjem. Jeg havde det ikke godt, men jeg kom hjem hvor jeg gik og havde det rigtigt dårligt hele dagen og natten. Jeg kontaktede min egen læge [næste dag], og det viste sig at infektionstallene var [meget høje], og [jeg havde] feber []. Samme dag som jeg blev udskrevet første gang havde jeg stadig feber og forhøjede infektionstal. Det er	Ja

anmeldt til Patientstyrelsen og Patientklagenævnet.

- | | | |
|----|---|----|
| 46 | Fik besøg af flere forskellige læger i løbet af dagen, og havde indtryk af at der manglede koordinering og information imellem lægerne. Jeg fik besked om, efter diverse undersøgelser, at jeg ikke fejlede noget, og godt kunne tage hjem hvorefter jeg undrende spurgte til undersøgelsen af hjertet som viste atrieflimren, og flere studerende også havde været inde og lyttet til det hvilket dog var helt ok. Dette gav lidt forvirring, og lægen kom ind og undersøgte hjertet igen, hvorefter jeg blev ordineret blodfortyndende hjertemedicin. Dette valgte jeg at følge op på hos egen læge efterfølgende. Var om morgenen blevet indlagt akut efter et ildebefindende i eget hjem. | Ja |
| 71 | Der er kun tale om en lille ting, ellers var alt i orden. En sygeplejerske havde ikke set i min journal, og tog ilten fra mig da det var besluttet at jeg skulle hjem. Da jeg har svær KOL og får ilt var det problematisk. Jeg fik ilt igen da jeg bad om det. | Ja |
| 7 | Den ene læge påstod, at jeg ikke havde fået noget smertestillende, men jeg fik stesolid flere gange. | Ja |
| 84 | Jeg var indlagt pga. en fraktur og [en operation] jeg havde fået 14 dage før besøget i Randers. Jeg var indlagt for at få kontrolleret, at [det var ok]. Efter CT-scanninger ventede jeg tre timer på svar, hvilket var under al kritik. Og da lægen kom, følte jeg mig ikke hørt og fik ikke svar på de gængse spørgsmål. | Ja |
| 19 | Man fratog mig medicin, jeg har fået i over ti år. Men efter lidt diskussion med sygeplejerske, som tog en snak med læge, fik jeg den tilbage. | Ja |

Øvrige, Akutafdelingen Q, Regionshospitalet Randers

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
26 Jeg fik medicin som ikke var godt for mit hjerte. De holdt mig i en uge hvor jeg ikke kunne gå eller gå på toilet. Til sidst ringede jeg til min egen læge som så ringede til sygehuset, og først derefter fik jeg den operation jeg var indlagt til.	Ja

Akutmodtagelse 2 - Randers, Akutafdelingen Q, Regionshospitalet Randers

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
20 Blev overflyttet til ortopædisk afdeling hvor personalet ikke var informeret om min sygdom, og intet vidste om hvad de skulle gøre både med hensyn til pleuradræn og min medicin. Jeg måtte selv fortælle det hele, jeg er heldigvis ikke senil. Der kom ingen hjælp da jeg ringede, først efter en halv time hvor jeg stod i klemme med drænet i sengehesten og ikke kunne komme løs STOD foroverbøjet. Jeg har kunstig hofte og knæ, med en del smerter går med rollator altid. Jeg bad om at få hjælp til at tage strømper på da det var fodkoldt svaret var: Jeg siger det videre. Der kom så en sygeplejerske efter to timer hvor jeg spurgte igen og så fik jeg strømper på, næste dag skulle der komme en læge og snakke med mig om videre forløb. Lægen var optaget. Sen eftermiddag gik jeg hen på kontoret. Ja, jeg var blevet glemt lægen var gået hjem, men så sad der en ENGEL på kontoret efter et døgn på ortopædisk afdeling hvor man mere eller mindre er overladt til sig selv kom der skred i det hele. Drænet ud og jeg måtte tage hjem hun har snakket med de rigtige læger og nu sker der endeligt noget. Navnet på min frelsende engel er NN det sødeste og mest sympatiske menneske. Please indlæg mig aldrig på Ortopædisk afdeling mere selv om der er pladsmangel, så vil jeg hellere ligge eller sidde på gangen, jeg har talt med flere der også har haft meget dårlige oplevelser med den afdeling.	Ja
39 Bliver akut indlagt af min egen læge, efter Randers sygehus som sædvanlig havde glemt at indkalde mig til MR-scanning, (meget forværrede symptomer). Efter modtagelse på akutafdelingen bliver jeg undersøgt af læge NN der konstaterer at det ikke er noget han har kompetencer i, men laver en henvisning til andet sygehus hvor jeg ventet i ca. ti dage alt imens min førlighed i [det ene] ben forsvinder. På andet sygehus på Neurologisk afdeling kunne læge NN stille en foreløbig diagnose på ca. ti min. På andet sygehus arbejdede man målrettet på at udrede sygdommen.	Ja
66 Der skulle aftales scanning af min krop, da jeg havde mavekramper. Men den læge jeg havde aftalen med, gik hjem til weekend torsdag, og en anden læge overtog fredag efter at jeg to [dage] i træk havde fastet, og så igen skulle [ind] for at kunne blive scannet og sådan. Virkelig dårligt.	Ja
27 En glemsom sygeplejerske. Fire gange måtte hun sige det har jeg GLEMT,	Ja

det må du undskylde.

Akutmodtagelse 1 - Randers, Akutafdelingen Q, Regionshospitalet Randers

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
91 Min medicin blev ikke langsomt trappet op til fuld dosis men blot ordineret.	Ja

AMA Akutmodtagelse - Randers, Akutafdelingen Q, Regionshospitalet Randers

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
5 Jeg blev indlagt, fordi jeg ifølge min egen læge skulle have blod pga. for lav blodprocent. Det fik jeg ikke. Den var ikke lav nok, fik jeg at vide på sygehuset. Desuden måtte jeg selv bede om min medicin, som jeg tager hver 4. time. Den unge læge havde ikke læst mine papirer, før han satte sig ved sengen. Da jeg hurtigt fornemmede det, bad jeg ham om at gøre det, før vi talte videre. Jeg havde ikke kræfter til at gentage hele forløbet for ham.	I ringe grad
28 Den læge, som udskrev mig, var ikke dansktalende, og var meget svært at forstå. Det gjorde det i den grad noget forvirrende, og jeg tog hjem med en masse spørgsmål. Ydermere gik der halvanden måned, inden jeg kunne begynde på samtaler på hjerteklinikken. Derfor følte jeg mig meget alene og overladt til mig selv i den første tid efter udskrivelsen.	I nogen grad
78 Det eneste jeg har at indvende er, at jeg synes der gik meget, meget lang tid inden lægerne havde tid til, at jeg blev informeret og kunne blive udskrevet. Der kan have været travlt, men der var ingen der fortalte, hvor lang tid der ville gå. Det var mange timer at vente.	I nogen grad
64 Har fået fjernet blindtarmen. Overnattet på sygehuset. Kl. 6 om morgen blev der konstateret, at jeg var klar til at komme hjem, og der var morgenmad kl. 8. Der var vagtskifte kl. 7. Jeg spiste morgenmad og sagde, jeg gik hjem. Men fik ingen informationer om mine sting skulle fjernes.	I nogen grad
40 Jeg opholdt mig på akutafdelingen de to-en-halv dage jeg var indlagt. På dag to blev jeg kørt ud på gangen, men kom dog på en stue til natten. Man ville sende mig hjem på dag to, hvilket jeg protesterede imod, da jeg var indlagt via andet syehus med svimmelhed, som jeg stadigvæk led af, idet jeg ikke kunne støtte på benene uden hjælp!	I meget høj grad
71 Jeg var indlagt på akutafdelingen ca. et døgn, og jeg fik de relevante oplysninger og blev henvist til anden afdeling i Aarhus.	I meget høj grad
70 Da man efter røntgen fandt ud af at der var en sammenklappet lunge, blev der øjeblikkeligt taget action herpå, og der blev lagt et lungedræn. Det problematiske i sagen er, at man [] overser det med lungen og hvad	I nogen grad

konsekvensen kunne være blevet [].

- 84 Information om genoptræning og generelt hvad jeg skulle foretage mig i månederne efter ulykken. [Et udenlandsk] hospital havde sagt noget, men havde jeg forstået det rigtigt, og stemmer det over ens med dansk viden? Slet ikke
- 9 Dårlig information med hensyn til ny medicin. I meget høj grad

Øvrige, Akutafdelingen Q, Regionshospitalet Randers

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

Kommentar

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

26 Jeg fik ikke mulighed til at snakke med lægen før jeg tog hjem, selvom jeg havde bedt om det.

Slet ikke

Akutmodtagelse 2 - Randers, Akutafdelingen Q, Regionshospitalet Randers

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
80	Alt i alt meget mere positivt end forventet især efter alt den mediedækning og dårlig information om ophold, som man hører i pressen.	I meget høj grad
20	Normalt har jeg fået information om det jeg spurgte om, men læg ikke patienter ind på afdelinger hvor de ikke hører til, jeg er kræftpatient og hører ikke til på en ortopædisk afdeling.	Slet ikke
33	Jeg blev spurgt ved udskrivelse, om jeg ønskede antibiotika eller ikke. Spørgsmålet undrede mig, idet jeg ikke er lægefaglig. Ved spørgsmål til lægen om det ville hjælpe, fik jeg svaret nej. Derfor valgte jeg det fra. Jeg fik absolut ingen vejledning i, hvorledes jeg eventuelt kunne imødegå sygdommen. "Tal eventuelt med din praktiserende læge", var svaret. Fra scanning om eftermiddagen til lægekonsultation sen aften fik jeg ingen information. Der var ingen mennesker på min stue i det nævnte tidsrum. Jeg var ude og søge hjælp til information to gange og blev lovet svar. Dette skete bare ikke. Sygeplejersken, der havde vagt ved indlæggelse tidligere på dagen, var meget informerende og meget imødekommende.	I ringe grad
15	[Jeg har manglet information] om videre forløb og om informationer var relevante i forhold til kommende undersøgelser.	I nogen grad
31	Fra jeg kom ind på akutmodtagelsen [om eftermiddagen] skete der ikke noget før [om aftenen]. Fik slet ikke noget at drikke.	Slet ikke
62	Hvor jeg skulle henvende mig, så jeg kunne få videre behandling og til hvem, og hvad angår medicin.	I nogen grad
1	Udskevet og hvad nu? Lang ventetid på fortsat behandling. Har smerter på daglig basis, men ikke nok til at blive indlagt igen. Hvem skal kigge på mig?	I nogen grad
89	Jeg mangler ingen information, men man fandt egentlig heller ikke helt ud af hvad der var galt. Det var nærmest en kombination af flere ting men [intet] alvorligt. Personligt er jeg tilfreds med forløbet fra "systemets side".	I meget høj grad
17	Jeg var indlagt i en uge, og oplevede en ret lang ventetid på svar efter jeg havde været i MR-scanneren. Jeg fik først besked om resultatet ca. halv-	I høj grad

andet døgn senere, hvilket gjorde mig lidt (heldigvis unødvendig) bekymret.

43 Jeg følte mig noget overladt til mig selv.

I nogen grad

Akutmodtagelse 1 - Randers, Akutafdelingen Q, Regionshospitalet Randers

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

Kommentar

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

92 Jeg blev udskrevet til opfølgning i lokalpsykiatrien, men det var nødvendigt at jeg selv kontaktede egen læge, for at henvisningen til lokalpsykiatrien blev iværksat. Desuden blev jeg under indlæggelsen tilset af læge EFTER jeg havde fået beroligende medicin og var faldet i søvn til natten. Det var i min optik slet ikke hensigtsmæssigt.

I nogen grad