

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på
MEA
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, 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 har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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

Fra oktober til december 2014 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 2014.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	385
Besvarelser fra patienter:	155
Afdelingens svarprocent:	40%

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/2014/.

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

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 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

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

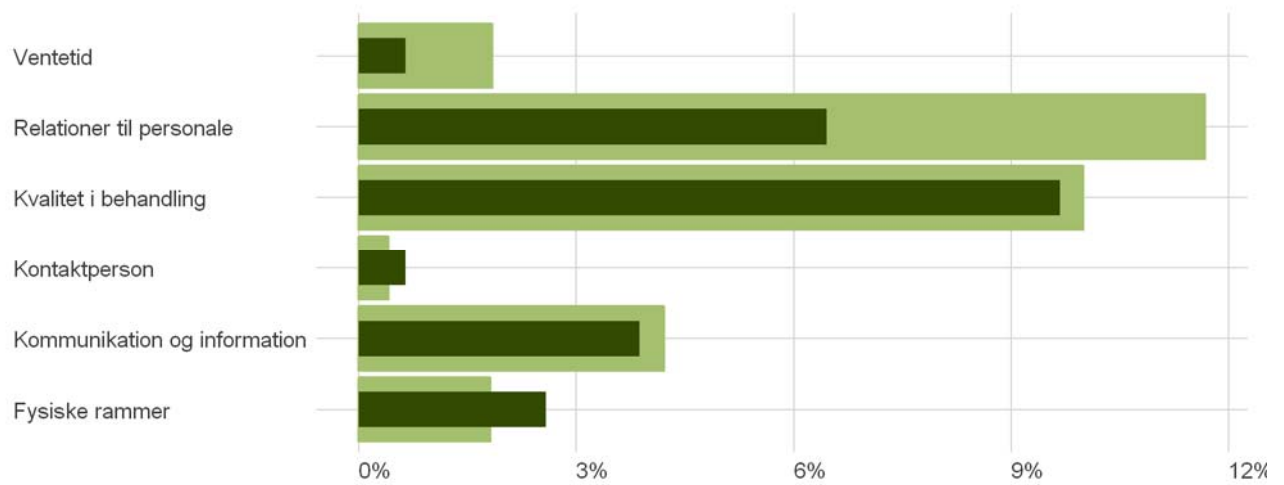
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

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.)








MEA

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



ID	Kommentarer - MVA, THG	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
2	Jeg blev hurtigt tilset af en sygeplejerske samt en læge NN. Det varede MEGET længe inden jeg blev tilset af en læge, der kunne tage stilling til planen. Jeg havde fastet (uden grund, viste det sig) siden ankomst [om formiddagen] med henblik på at få foretaget []undersøgelse, men på grund af det sene tidspunkt for planen, måtte det udsættes til næste dag.	I høj grad
1	Indlagt fra egen læge.	I meget høj grad
13	Der skal ikke gå fem-seks timer, før der kommer en læge.	I ringe grad
ID	Kommentarer - MEA sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
14	Det gik rimelig hurtigt fra ankomsten, til jeg blev set af en sygeplejerske.	I høj grad
18	Jeg havde lidt problemer med at finde ud af, hvor jeg skulle henvende mig, da jeg ankom til afdelingen.	I høj grad
29	Jeg var omtåget af medicin og husker ikke ret klart, hvad der foregik.	I høj grad
34	Der har været en gang her i [sommeren], at min bror var faldet udenfor sin dør, hvor der blev ringet efter hjælp, hvor der blev [spurgt, om han var fuld]. Drikker ikke, hvorefter personale måtte hidse sig op, inden hjælpen kom.	I høj grad
8	En tydeligere angivelse af, hvor man skulle henvende sig ved ankomst på akutafdelingen, ville være godt. Kunne ikke se noget indskrivningsskilt og fandt personalet i deres pauserum.	I meget høj grad
26	Da det er lidt uklart for mig, om "ankom til sygehuset" også tæller lægevagten, skriver jeg følgende: Jeg ankom ved lægevagten og vidste ikke på dette tidspunkt, hvor slemt det var selv. Der sad jeg i to timer, før jeg blev kaldt ind til lægevagten, hvor jeg efterfølgende fik taget hurtigere prøver (fik taget temperatur bl.a.) og sendt direkte til "Medicinsk Endokrinologisk Afd. MEA". Der blev jeg modtaget af sygeplejerske med det samme. Lægevagten havde allerede spurgt ind til medicin og går ud fra, at det er derfor at sygeplejersken ikke spurgt til dette.	I meget høj grad
27	Blev indlagt via læge.	I meget høj grad
28	God modtagelse, meget professionel og velinformerende.	I meget høj grad
35	I modtagelsen gik alt hurtigt: Undersøgelser, samtaler osv.	I meget høj grad
16	Jeg blev informeret, at jeg skulle på Akut 2, men ved ankomst blev jeg sendt på Akut 1. Det var forvirrende.	I nogen grad
39	De var virkelig søde, og jeg følte mig så godt tilpas.	I nogen grad
11	Blev lagt i seng og fik taget blodtryk m.m. af sygeplejerske. Lægen kom ind efter ca. to timer og sagde, at nu ville han ordinere noget [bestemt medicin]. Spurgte, hvorfor jeg skulle have [det? Fik så [anden medicin] på eget forslag. Ingen yderligere kontakt med lægen. Efter fire timer undersøgt af en læge NN m.m. Meget uerfaren. Blev overmedicineret halvandet døgn før scanning. På forespørgsel hvorefter en vrissen sygeplejerske i forbifarten svarede på mit spørgsmål om resultatet. Der er ikke noget galt, så du kan godt sendes hjem. STOR TRAVLHED og meget forvirring med psykisk syge og demente patienter. Der ville [jeg hjem]	I ringe grad

og blev udskrevet midt om natten.

- | | | | |
|---|----|---|-----------------------|
|  | 12 | Der var tvivl om, hvilken afdeling jeg skulle være på, og jeg blev sendt tre steder rundt, før nogen tog sig af mig. Dette var frustrerende for mig og også for falckfolkene. | I ringe grad |
|  | 20 | Pårørende tog sig af kommunikationen med personalet, da jeg intet selv kunne huske. | Ikke relevant for mig |
|  | 9 | [Min pårørende] husker ikke forløbet. [] | Uoplyst |
|  | 10 | Jeg var akut indlagt i tre dage og blev modtaget meget fint, og blev behandlet rigtig fint. OK. | Uoplyst |
|  | 30 | Var desværre ikke vågen. | Ved ikke |

ID **Kommentarer - MEA 2, THG**

Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?

- | | | | |
|---|---|--|------------------|
|  | 2 | Super hurtig "ekspedition". Kom jo fra akutmodtagelsen, så I vidste jeg kom. | I meget høj grad |
|  | 3 | Modtagelse i top. | I nogen grad |














ID **Kommentarer - MEA 1, NBG**



Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?

- | | | | |
|--|---|---------------------------|------------------|
|  | 3 | Først da der kom en læge. | I meget høj grad |
|--|---|---------------------------|------------------|

MEA

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - MVA, THG	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 2	Fejlagtig og lang fasteperiode på dag et.	Ja
 5	Der var ikke givet besked til apoteket om, [hvilken] slags medicin jeg skulle have. Inhalator og maske måtte jeg have fra egen læge.	Nej
ID	Kommentarer - MEA sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 1	Forkert medicin.	Nej
 5	Jeg skulle være henvist til et andet ambulatorium til videre udredning. Efter henvendelse ved egen læge en måned senere viste det sig, at henvisningen ikke var sendt.	Nej
 6	Forkert diagnose var rosen. Reel diagnose var betændt slimsæk i fodled.	Nej
 13	Medicinsk behandling blev ordineret uden samråd med mig. Der blev derfor ikke givet information om virkning og eventuelle bivirkninger ved de forskellige præparater. Jeg blev heraf utryg og usikker omkring medicineringen.	Nej
 19	[Medicinen] blev håndteret meget ringe. Den skal kontinuerligt ligge på køl. En gang var den kommet i fryseren (jeg fik derfor en ny). En anden gang havde sygeplejersken haft den i sin lomme i over en time, inden jeg fik den.	Nej
 22	En læge fortalte, at man ville rykke for undersøgelse ved lægerne NN, hvilket blev gjort. Næste læge sagde, at der var bestilt tid til operation. Forkert tredje læge vidste ikke noget om det, de to andre havde sagt. Det gjorde indlæggelsen stressende, og jeg blev bange for, om jeg blev behandlet rigtigt.	Nej
 30	De gav mig ble på!	Nej
 2	Jeg har nu haft nyrebækkenbetændelse [flere] gange over [nogle] år i en [ung] alder. Jeg har været på forbyggende medicinkure og ligeledes både været på utallige penicillin og nogle gange været nødsaget til at blive indlagt. Jeg synes, det er "en fejl" at blive proppet med piller uden virkning i stedet for at gå i dybden med det og se, hvad der forårsager det (for det er ikke normalt, som [ung] i så stor en grad).	Uoplyst
 16	Dog, som pumpebruge, burde jeg blive tilset af en læge med forstand herpå.	Uoplyst
 20	Jeg fik intravenøst [] ved ankomsten [] pga. manglende dokumentation i EPJ.	Uoplyst
 24	Min læge kom forsendt, jeg ventede ca. fem timer på ham.	Ved ikke

ID	Kommentarer - MEA 2, THG	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	8 For længe om den rigtige diagnose og overflytning til relevant afdeling, så korrekt behandling [kunne blive] iværksat. Kunne have kostet "noget med synet".	Ja
	7 Håndtering af kateter var ikke professionelt.	Nej
	2 Overhovedet ikke!	Uoplyst
	3XXXXXXXXXXXXX	Uoplyst
ID	Kommentarer - MEA 1, NBG	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	3 Ikke grelle fejl når man selv er "med" og kan undre sig. 1. Forvekslet med en anden (røntgen). 2. En prøve, som jeg ikke forstod hvorfor der skulle tages.	Nej



MEA

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

ID	Kommentarer - MVA, THG	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
8	Angående ro på stuen, [lå] jeg sammen med en meget dement ældre dame. Hun larmede en del (hvilket personalet også var opmærksom på). Jeg var indlagt med et heftigt migræneanfald og havde ikke brug for uro omkring mig. Efter tre timer blev jeg flyttet til enestue, hvilket selvfølgelig var helt ok. Manglende bare at personalet oplyste om, de ville flytte mig når [det var] muligt.	I høj grad
2	Der var forholdsvis lang ventetid fra undersøgelse, til der forelå et svar. Derfor måtte jeg gennemgå [flere] hele fastedage, som for en stor del var unødvendige. Som følger heraf fik jeg et migræneanfald, som krævede smertelindring. Denne havde jeg i øvrigt kraftige bivirkninger af (morfin).	I nogen grad
ID	Kommentarer - MEA sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
2	Jeg fik at vide af lægen, at jeg var et "besværligt tilfælde", da de ikke vidste, hvad de skulle gøre. Derudover fik jeg for et år siden at vide, at jeg skulle til en samtale her tidligere i efteråret, hvilket ikke er sket.	I høj grad
4	Fik lovning på opfølgning af videre behandling inden for en uge. Der gik tre uger.	I høj grad
15	Opholdet på Akutafdelingen og MEA varede fra [om aftenen] til [middagstid dagen efter] [mange timer].	I høj grad
11	Blev ikke ved indlæggelsen bekendtgjort med, hvad der skulle ske. Først meget sent (efter ti timer) og (over)-medicineret indtil da.	I nogen grad
17	Jeg var ikke selv klar over min tilstand (dobbeltsyn, manglende balance- og koordinationsevne, [sprogvanskeligheder]). Vores egen læge fik en meget ufyldstgørende beskrivelse, som beskrivelse som ikke svarede til min kones og Falckmændenes observationer af min tilstand.	I nogen grad
18	Der gik ret lang tid, fra jeg blev indlagt, og til jeg blev undersøgt og efterfølgende udskrevet. Dette skyldtes givetvis, at man hurtigt konstaterede, at jeg ikke var i nogen former for risiko for død eller varige mén, så man fokuserede på de mere alvorligt syge patienter. Jeg har intet imod, at man prioriterer på den måde, men personligt ville jeg have foretrukket, at man gjorde opmærksom på det overfor de patienter, som må vente.	I nogen grad
22	Fik smertestillende medicin, som jeg blev meget syg af på hjemturen i taxaen. Vidste ikke, jeg kunne blive syg af medicinen.	I ringe grad
ID	Kommentarer - MEA 2, THG	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
2	Fik henvisning om genoptræning ved fysioterapeut, hvor jeg modtog brev fra kommunen 48 timer efter udskrivelse. Det kan vel ikke gøres ret meget hurtigere! :-) Stor ros. Beskeden til hjemmeplejen gik mindre godt, men det var ikke jeres/afdelingens skyld. Den blev ikke ekspederet hos hjemmeplejen, men det ordnede sig efter en opringning fra min side.	I høj grad
5	Den medicin, jeg skulle tage ved min udskrivning var ikke bestilt til afhentning. Heller ikke dagen	I høj grad

efter. Blev først bestilt efter kontakt med afdelingen. Afstand til apotek [mange] kilometer. Det er spild af tid.

ID Kommentarer - MEA 1, NBG**Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?**

- | | | |
|---|--|------------------|
|  2 | Jeg føler mig ok behandlet, dygtigt personale. | I høj grad |
|  1 | Jeg har ventet næsten to måneder på blodprøveresultaterne, og hvordan det videre forløb skal være. | I meget høj grad |

MEA

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

ID	Kommentarer - MVA, THG	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
11	Lægen var exceptionelt god, og det øvrige plejepersonale var omsorgsfuldt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
4	Jeg synes alt var til UG. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
7	Alt var super godt med undtagelse af tale/samtale på "gangen" (ventenichen) klokken ca. seks om morgenen, og jeg havde ikke sovet om natten. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
12	Sendte mig over på patienthotellet. Det var det bedste.	I meget høj grad
6	Nej, der blev presset på, at man godt kunne udskrives, der var mange akutte på vej. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
9	Jeg blev akut indlagt på Akutafdelingen med ambulance, fordi min egen læge havde mistanke om øresten eller en indvendig blødning. Jeg havde meget kraftig hoved- og nakkesmerter og var så svimmel, at jeg kastede op og ikke kunne sidde op i sengen. Så er det IKKE SÆRLIGT BETRYGGENDE, at lægen på Akutafdelingen efter en kort undersøgelse siger, at jeg godt kan tage hjem igen og henvende mig ved en privat praktiserende speciallæge næste dag. Efter nogen debat ændrede han heldigvis denne beslutning og sendte mig videre til [en anden afdeling] næste dag. Her fik jeg en meget fin behandling, og de fandt årsagen til mine smerter og svimmelhed. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
2	Prioritering af patient, som faster dag efter dag.	I ringe grad
10	Jeg lå i sengen med feber og frøs, og der gik to timer før jeg fik en dyne. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
3	Jeg mener, at når læger siger, at de har lagt medicinen, jeg skal tage efter hjemsendelse ud på nettet, og det så ikke er, så man må ringe til egen læge og få at vide, at det er hospitalet, der står for det, så må det blive bedre, når man er nødt til at ringe flere steder for at få det medicin, som de udskrev på hospitalet.	Uoplyst
ID	Kommentarer - MEA sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
5	Der kunne have været mere information om, hvad jeg skulle gøre, hvis tilstanden ikke blev bedret. [Kommunikation og information]	I høj grad
21	Jeg var kortvarigt indlagt på [enkeltstue]. Det virkede ikke overbevisende, men det var formentlig en nødløsning. Jeg havde ikke adgang til et toilet. Havde toiletstol på stuen. [Det er] ikke så rart, når man har kraftig diare. Men fint for mig, [da] jeg kun var indlagt en dag. Ellers en meget fin behandling. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
26	[Alt i alt] syntes jeg, at det var en god behandling ved MEA og vil gerne rose de meget søde og rare sygeplejersker! Men syntes ikke, at lægevagten var særlig effektiv! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

- 31 Jeg var kun indlagt en enkelt nat, så derfor blev det ikke til så stor en gene for mig, men alarmlyden fra de forskellige stuer lød konstant. Jeg tænker, at det er med til at stresse både patienter og personale. Ville være godt for alle, hvis man kunne "kalde" på personalet på en mere lydløs måde.
[Fysiske rammer] I høj grad
- 32 Det hele var perfekt, tusind tak! I høj grad
- 37 Kunne godt forbedre fulde folks opførsel om natten. I høj grad
- 3 Jeg var pårørende til en patient med forbigående tab af korttidshukommelsen (TGA), og oplevede en fantastisk professionalisme og omsorg fra opringningen til vagtlægen og hele vejen igennem forløbet. Klar kommunikation i hele udredningen og efterfølgende dagen efter i forbindelse med udskrivningen. En særlig tak til NN og vores sygeplejerske NN, der trods en hård [dag] på sygehuset formåede at blande omsorg, professionalisme, humor og menneskelighed i den helt rette blanding. Ingen tvivl om, at det er det rette sted (for ham) efter mange år i jobbet. NN gjorde en forskel for os. Tak for det! Og på Akutafsnittet, hvor NN skulle overnatte var der ligeledes omsorg, myndighed og klar kommunikation, som hele tiden gjorde, at vi følte os meget trygge, selv i de første timer af udredningen, hvor jeg som pårørende ellers følte mig magtesløs, da jeg ikke kunne trænge igennem til min mand. Tak fordi I gør en forskel hverdag, og fordi I gjorde en forskel for os []. Vi betaler med glæde vores skat :-).
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 14 Alt gik godt og som forventet.
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 27 Alle var venlige og omhyggelige.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 30 Det var specielt, hvor søde og imødekommende [de var], og jeg skylder dem mit liv!
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 39 Trods tydelig travlhed var personalet smilende og utroligt søde. De fik mig til at føle mig godt tilpas og tryk i en træls situation. Servicen var bare i top. Jeg har kun ros. Og jeg er taknemlig for, at de passede mig, mens jeg havde det skidt.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 6 Meget unge læger med manglende erfaring. Begrundet i forkert diagnose.
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 13 Jeg var tilfreds med min kontaktperson, social- og sundhedshjælper og med undersøgelsesernes forløb og informationsmaterialet hertil. Opholdet var samlet set meget belastende. Jeg var indlagt med stærk hovedpine og svimmelhed. Min medpatient på stuen var stærkt konfus, og sygeplejersken havde ikke situationen under kontrol, hvilket resulterede i kun en halv times nattesøvn. Om dagen stod døren åben konstant, og der var ingen mulighed for ro og hvile pga. larm.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 23 De [stillede] ikke diagnose. I nogen grad
- 24 De kunne give hurtigt svar til den person, der bliver indlagt. [] Ventetiden er meget lang.
[Ventetid] I nogen grad
- 38 Synes godt, man kunne have foretaget en MR-scanning.
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 25 1. Være bedre til at forklare, hvad der skal ske i stedet for, at man selv skal spørge indtil det.
2. Blive bedre til at "give sig tid" til at lytte.
3. Alt i alt synes jeg, at det er alt for dårligt, at man har mellem fem og ti forskellige sygeplejersker indover, og man skal gentage sig selv hele tiden i stedet for, at de enkle sygeplejersker har sat sig ind i, hvad man fejler!!
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
- 36 Efter at have opsøgt anden læge efter udskrivelsen og fået en ganske anden diagnose efterfølgende, synes jeg selvfølgelig ikke, at behandlingen var god nok. I ringe grad

[Kvalitet i behandling]

- | | | |
|------|--|-----------|
| ✎ 11 | <p>Noget mere respekt og lydhørhed kunne ønskes fra personalet side. ALT for meget travlhed og stress i afdelingen. F.eks. kom en sygeplejerske til at tage min telefon, som jeg så måtte forsøge at opspore og nærmest blev anklaget for eller skulle bevise, at det var min, ingen undskyldning! Maden var uspiselig, og man følte sig nærmere som en [] end som en patient. Kan ikke komme med noget positivt. Den værste afdeling jeg endnu har været indlagt på.
[Relationer til personale/Pleje]</p> | Slet ikke |
| ✎ 34 | <p>Min far syntes, der gik for lang tid inden han fik sin pacemaker. Han faldt ofte i hjemmet. Det medførte indlæggelse. Det gik hurtigt, efter der blev ordineret pacemaker.
[Kvalitet i behandling]</p> | Uoplyst |
| ✎ 17 | <p>Jeg forlod hospitalet uden at forstå, hvad der var sket, om det kunne ske igen og i så fald, hvad vi skulle gøre. Den information har jeg fået af min egen læge bagefter.
[Kommunikation og information]</p> | Ved ikke |

ID Kommentarer - MEA 2, THG

Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?

- | | | |
|-----|--|------------------|
| ✎ 2 | <p>Jamen, jeg har kun store roser til overs til hele afdelingen. Var det ikke en sygeafdeling, ville jeg hellere end gerne komme igen. Alle fra læger til sygeplejersker og servicepersonale yder en meget stor indsats. Ved godt, at det er en afdeling med en del sygeplejerelever, som giver den max gas med pleje og venlighed, men hele afdelingen er jo gennemsyret af, "at her er man glad for at være". Så stor ros til ledelsen også. "Hvad I gjorde særlig godt"? DET HELE !!!! :-)
[Relationer til personale/Pleje]</p> | I meget høj grad |
| ✎ 5 | <p>Fra undersøgelse hos egen læge blev jeg henvist til akut indlæggelse. Henvist til Nørrebrogade, men skulle til Tage-Hansens Gade. Træls tur når man har det dårligt.</p> | Slet ikke |

ID Kommentarer - MEA 1, NBG

Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?

- | | | |
|-----|--|------------------|
| ✎ 3 | <p>Det ville være fantastisk, hvis man kunne finde løsning for ringe/tilkalde systemet. Det er meget stressende som patient. Men det må være forfærdeligt for personalet, som kun har to hænder, men i øret har de måske fem ring, der bare bliver ved.
[Fysiske rammer]</p> | I høj grad |
| ✎ 2 | <p>Alt ok.</p> | I meget høj grad |

MEA

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - MVA, THG	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
10	Jeg blev sendt hjem på orlov og skulle møde næste morgen til en blodprøve, og der sad jeg på gangen i tre timer, før jeg fik stoppet den læge, der havde sendt mig hjem, og hun sendte mig hjem, efter jeg sagde, jeg havde det fint.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - MEA sengeafsnit	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
7	Generel kommentar: Jeg var ikke indlagt på THG, men på AKUT2 NBG - i brevet stod der THG. Jeg blev videregivet til allergiambulatoriet på NBG efter udskrivelse, men min henvisning blev aldrig sendt af sted fra AKUT2. Det blev først opdaget, da jeg selv henvendte mig pga., jeg ikke havde modtaget en indkaldelse til allergiambulatoriet.	I nogen grad
3	Tak for det! Og på Akutafsnittet, hvor NN skulle overnatte, var der ligeledes omsorg, myndighed og klar kommunikation, som hele tiden gjorde, at vi følte os meget trygge selv i de første timer af udredningen, hvor jeg som pårørende ellers følte mig magtesløs, da jeg ikke kunne trænge igennem til min mand. Tak fordi I gør en forskel, og fordi I gjorde en forskel for os [i sommers] Vi betaler med glæde vores skat hver dag.	Ikke relevant for mig
14	Jeg blev indlagt på Akutmodtagelsen i nogle timer med henblik på undersøgelse og udredning.	Ikke relevant for mig
22	Jeg blev observeret, hvilket nok også var det rigtige. Mine forventninger var nok bare, at jeg kunne hjælpes. Men ingen kan jo trylle :-).	Slet ikke
33	Lungecancer. Er ikke udredt endnu. Venter på operation på Skejby.	Uoplyst
35	Da jeg er fra en anden region, har jeg senere været til en del undersøgelser, der har gjort, at jeg nu har fået en diagnose, som var svær at finde.	Uoplyst
ID	Kommentarer - MEA 2, THG	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
2	Min helbredstilstand i fremtiden er i høj grad op til mig selv, men I har hjulpet mig godt på vej.	I høj grad
6	En utrolig god oplevelse!	I høj grad
1	Jeg har været ovenud tilfreds.	I meget høj grad
4	Jeg var simpelthen så dårlig, så jeg tog imod alt uden selv at stille krav eller ønsker.	I ringe grad
8	Jeg blev overflyttet til en anden afdeling.	Uoplyst
5	Jeg blev indlagt []. Dags dato efter lægebesøg er jeg stadig ikke helbredt.	Ved ikke

