

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

G2

GERIATRISK AFD. G

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 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: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af 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

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	103
Besvarelser fra afsnittets patienter:	54
Afsnittets svarprocent:	52%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

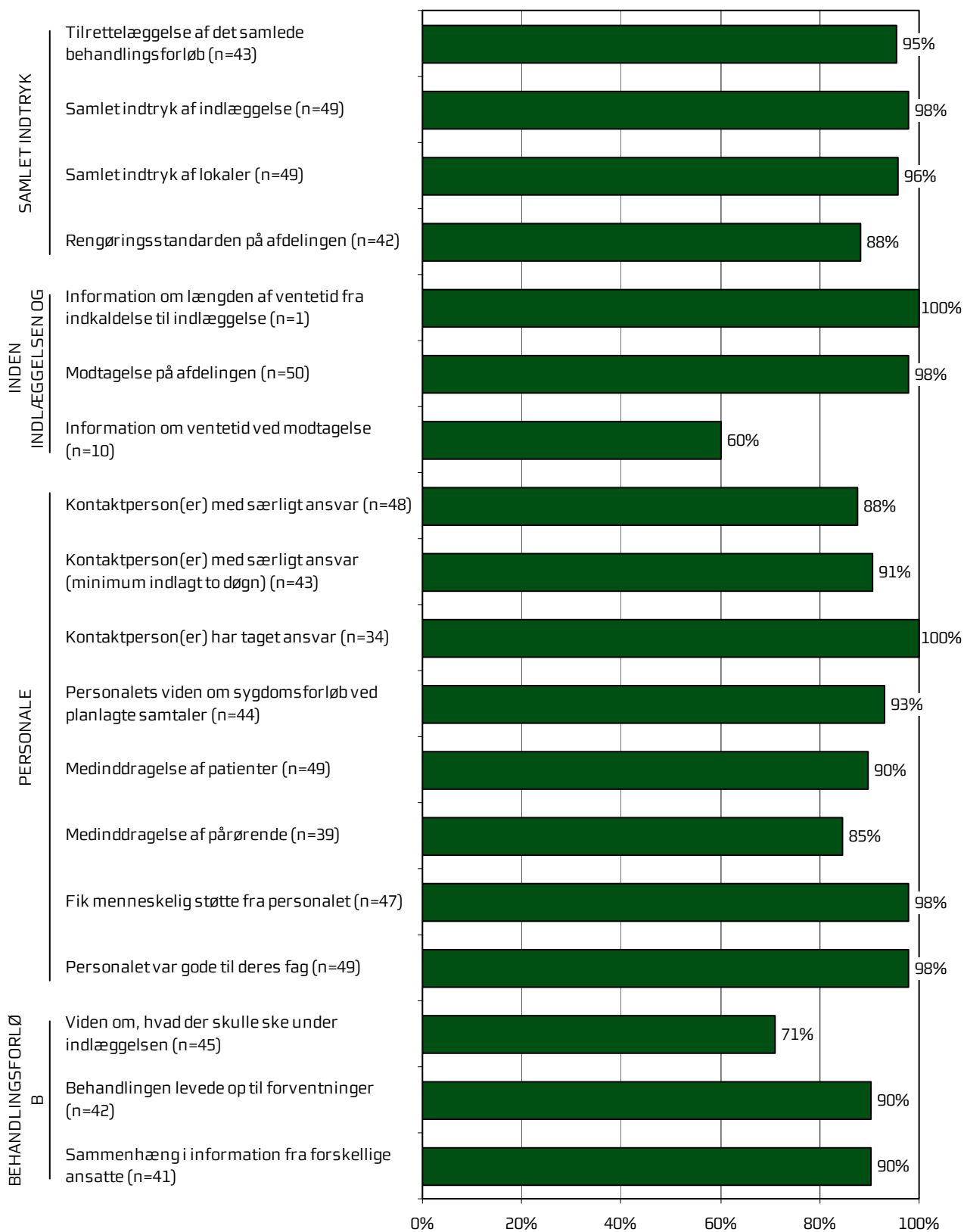
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

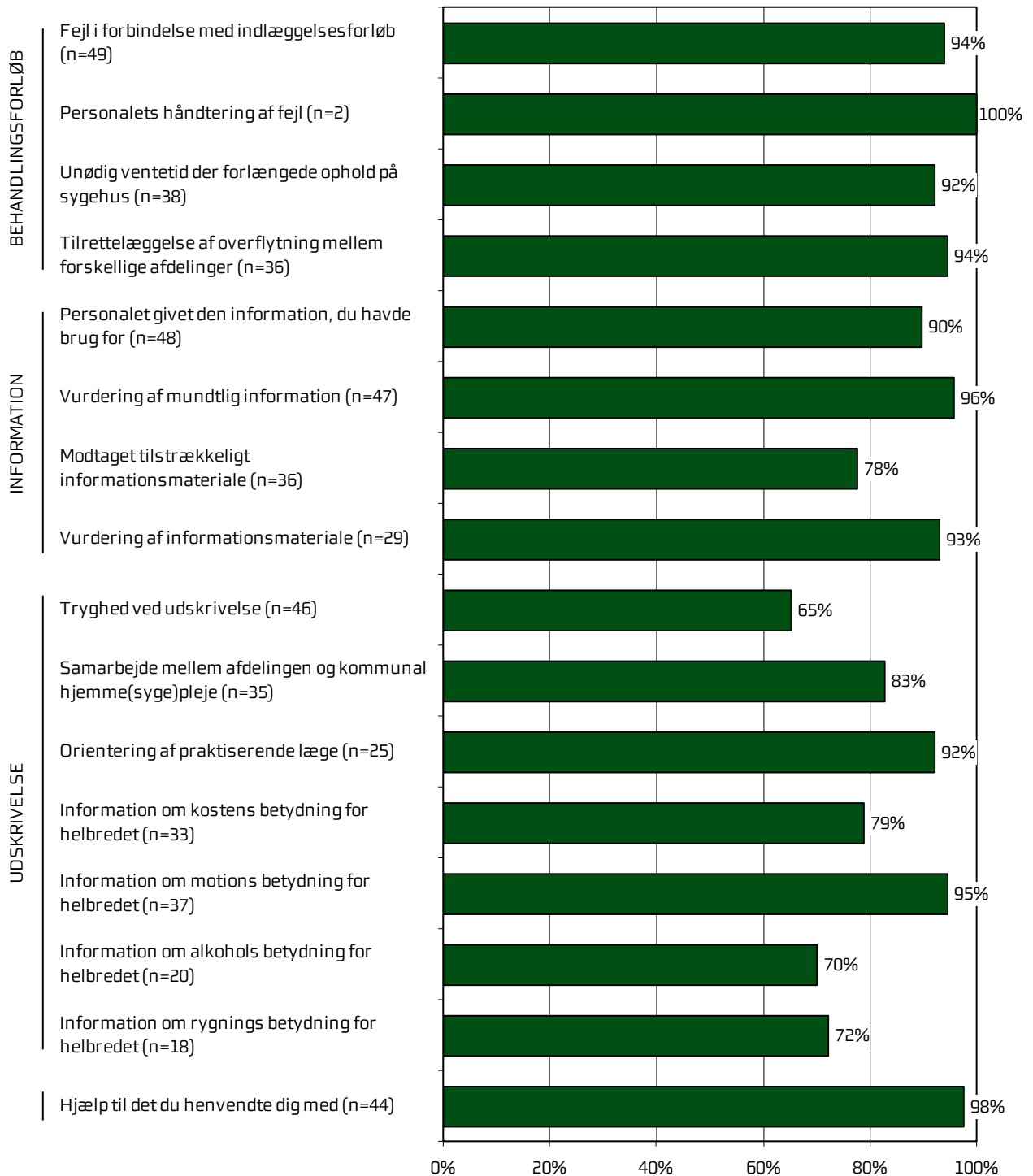
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

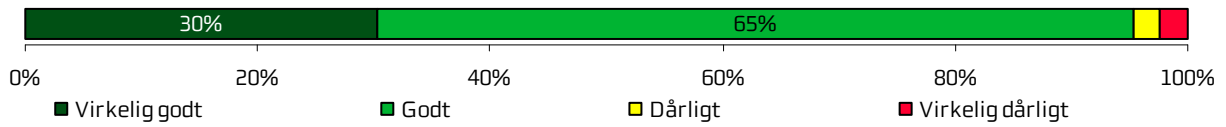
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

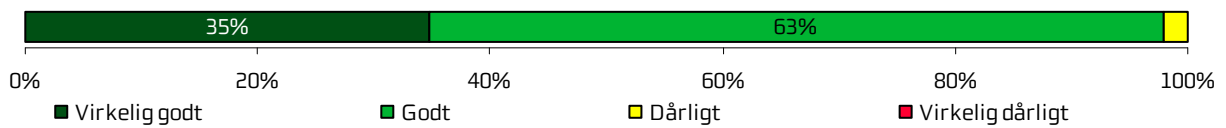
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

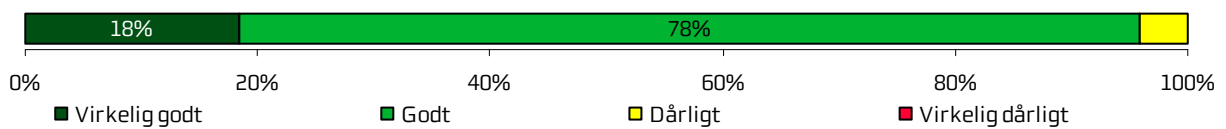
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=43)



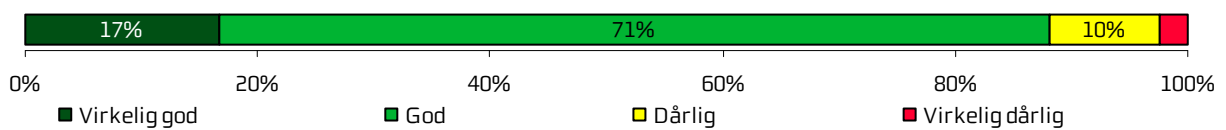
Samlet indtryk af indlæggelse (n=49)



Samlet indtryk af lokaler (n=49)



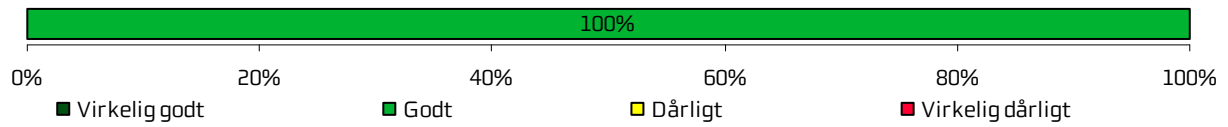
Rengøringsstandard på afdelingen (n=42)



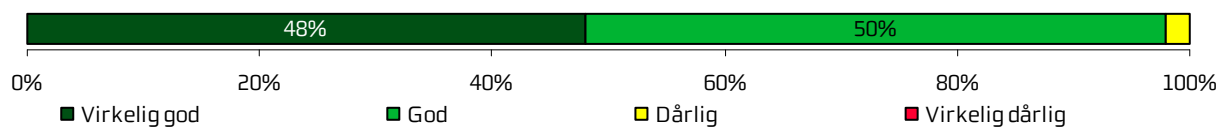
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	-	-	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	-	-	100 %	86 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	96 %	-	-	100 %	68 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	88 %	-	-	100 % *	81 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

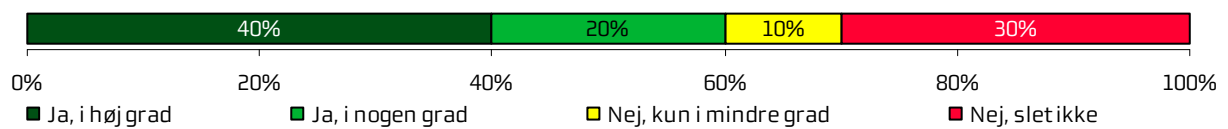
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=50)



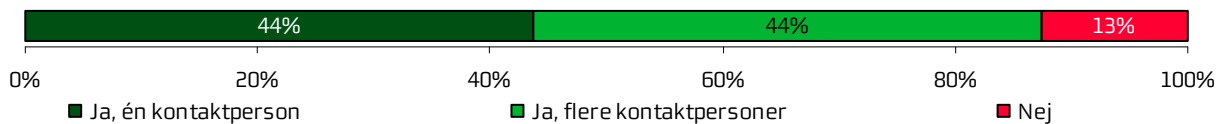
Information om ventetid ved modtagelse (n=10)



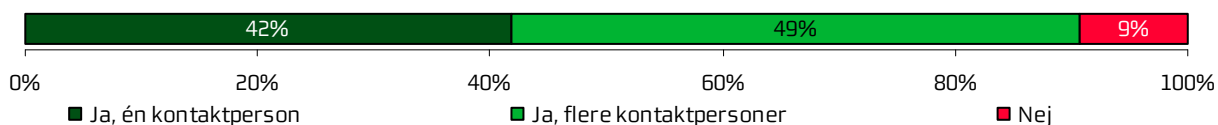
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	-	-	100 %	82 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	-	-	100 %	85 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	60 %	-	-	90 %	46 %	75 %

Personale

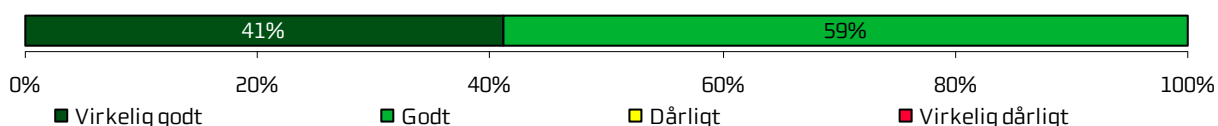
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=48)



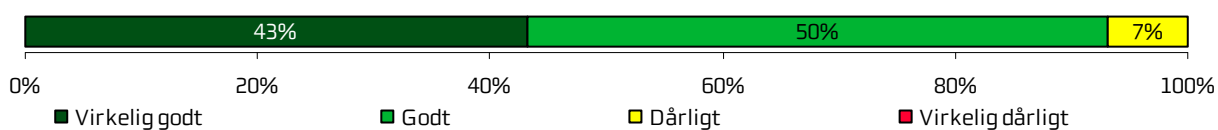
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=43)



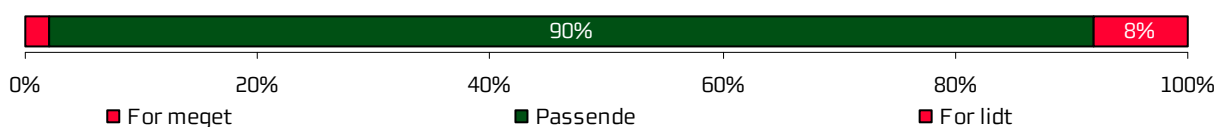
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=34)



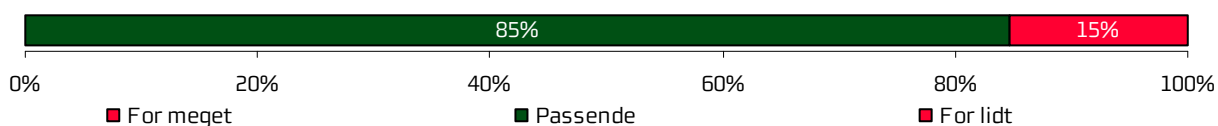
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=44)



Medinddragelse af patienter (n=49)



Medinddragelse af pårørende (n=39)



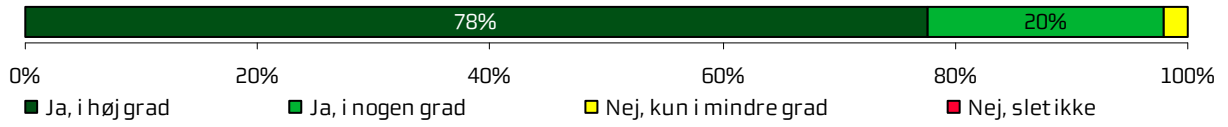
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=47)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88 %	-	-	97 %	69 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	91 %	-	-	94 %	61 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	-	-	100 %	86 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	-	-	100 % *	79 %	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	-	-	100 % *	73 %	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98 %	-	-	100 %	85 % *	94 % *

Personale (fortsat)

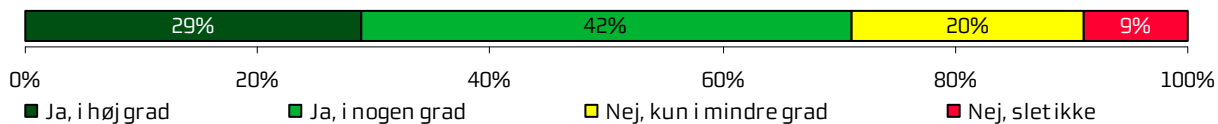
Personalet var gode til deres fag (n=49)



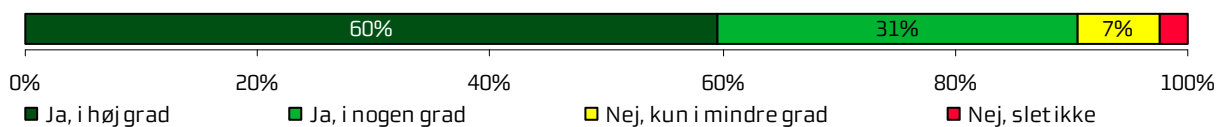
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	100 %	90 % *	97 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=45)



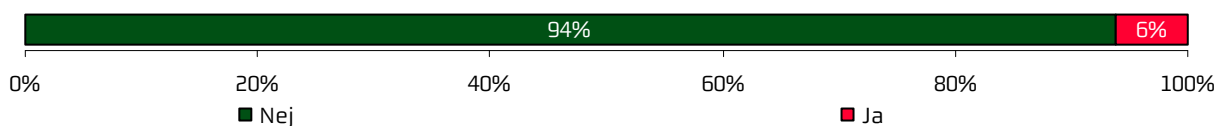
Behandlingen levede op til forventninger (n=42)



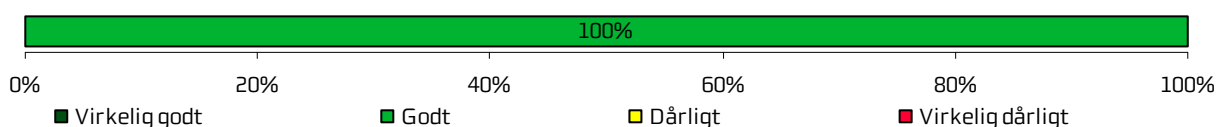
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=41)



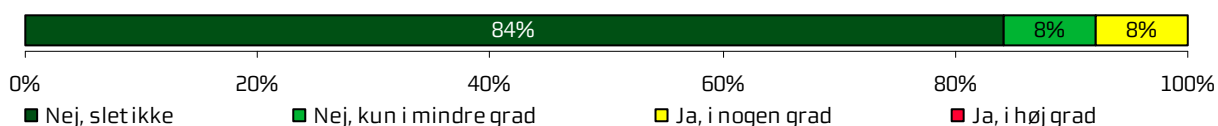
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=49)



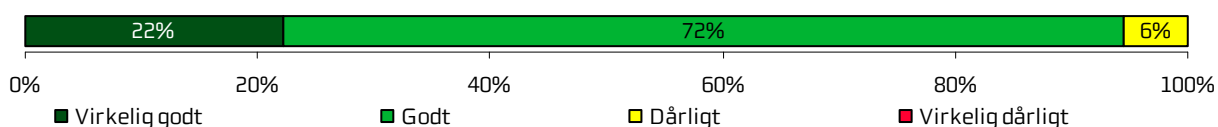
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=38)



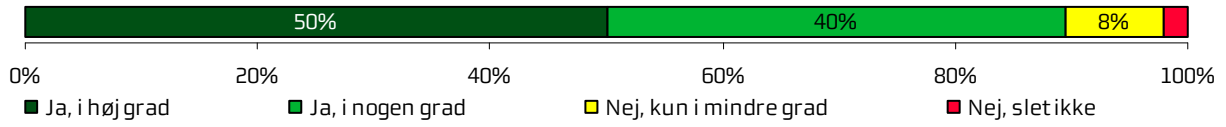
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=36)



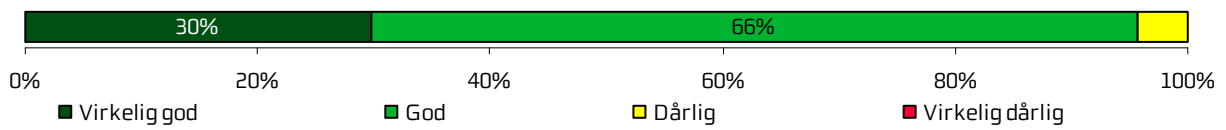
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	71 %	-	-	100 % *	69 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	-	-	100 % *	82 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	90 %	-	-	100 % *	80 %	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	94 %	-	-	97 %	76 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	-	-	79 % *	51 % *	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92 %	-	-	96 %	66 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	-	-	100 %	77 % *	94 % *

Information

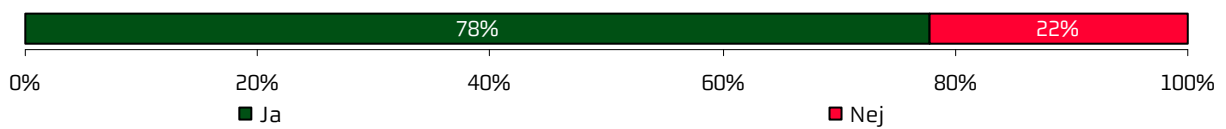
Personalet givet den information, du havde brug for (n=48)



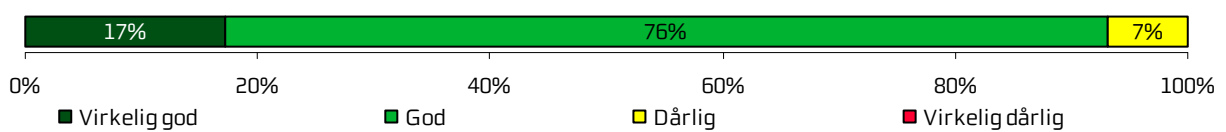
Vurdering af mundtlig information (n=47)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=36)



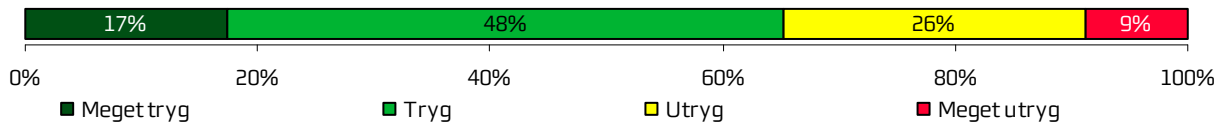
Vurdering af informationsmateriale (n=29)



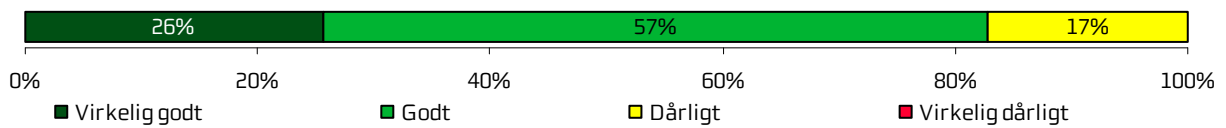
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	90 %	-	-	100 % *	83 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	-	-	100 %	82 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	78 %	-	-	98 % *	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	100 %	78 % *	93 % *

Udskrivelse

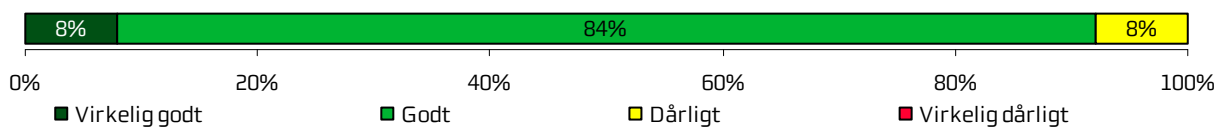
Tryghed ved udskrivelse (n=46)



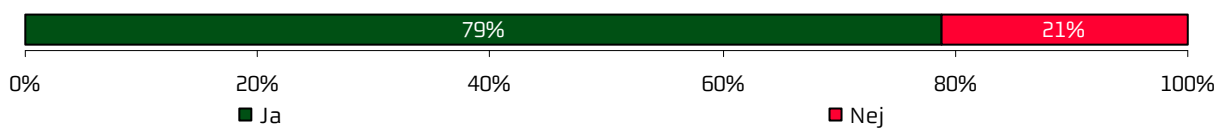
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



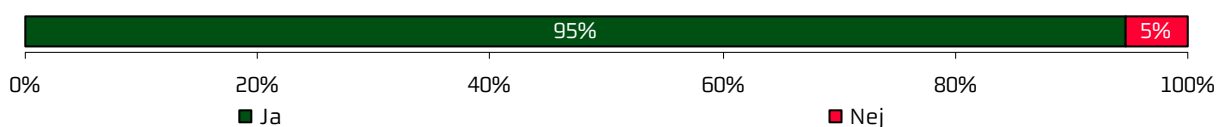
Orientering af praktiserende læge (n=25)



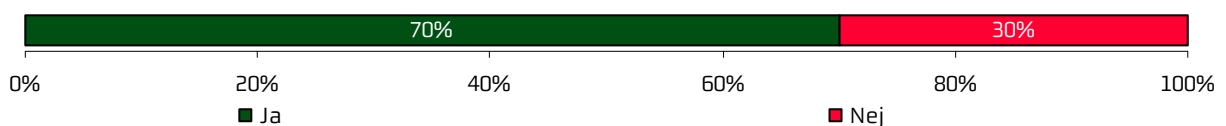
Information om kostens betydning for helbredet (n=33)



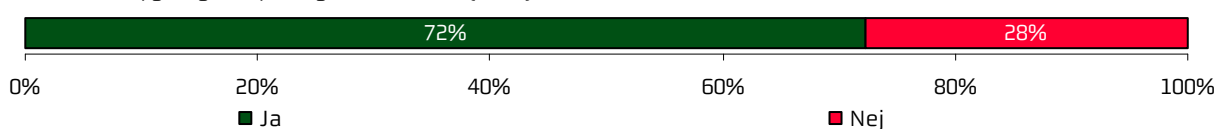
Information om motions betydning for helbredet (n=37)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=20)



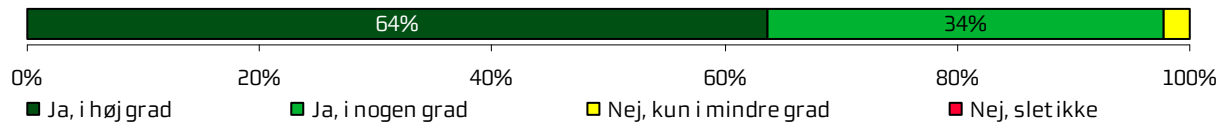
Information om rygningens betydning for helbredet (n=18)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	65 %	-	-	99 % *	77 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	83 %	-	-	98 % *	74 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	92 %	-	-	100 %	74 % *	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	79 %	-	-	95 % *	47 % *	71 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	95 %	-	-	97 %	53 % *	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	70 %	-	-	88 %	36 % *	66 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	72 %	-	-	93 %	41 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=44)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	-	-	100 %	91 % *	96 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og 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 [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	2
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	4
Pleje	3
Relationer til personale	4
Ventetid	0

G2

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - G2	Samlet indtryk
1	Jeg blev overflyttet fra afdeling 10 på Aarhus kommunehospital efter endnu en blodprop.	Godt
2	[I sommers] faldt jeg og knækkede hoftebenet. Falck kørte mig på hospitalet. [Dagen efter jeg faldt, blev jeg opereret. Dagen efter igen, blev jeg] overført til andet hospital. Hjem [dagen efter igen]. Hele vejen igennem meget fin behandling.	Uoplyst
5	Overført til andet hospital i Aarhus.	Virkelig godt
8	Overført fra en anden afdeling efter []operation.	Virkelig godt
10	Vores mor blev vurderet og fik besked på neurokirurgisk, at hun kunne komme til Geriatrik afdeling til genoptræning. Hun vidste intet om, at der kom en person for at vurdere hende. Dette var hun ikke informeret om, hvilket vi som pårørende heller ikke var. Hvilket ikke er i orden. Det der blev sat i forventning til vurderingen, kom overhovedet ikke til at stemme overens med, hvad der foregik på G2. Vi så heller aldrig vurderings personen på G2. Men det ville være godt, hvis der var sammenhæng med informationen, og hvad der rent praktisk fandt ske på G2.	Dårligt
11	Blev indlagt akut.	Godt
13	Kom direkte fra afdeling 9.	Godt
23	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
24	Ingen ventetid! Direkte fra en anden afdeling.	Virkelig godt
28	Indlagt efter fald.	Uoplyst

G2

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - G2	Modtagelsen
1	Flinkt og sødt personale.	Virkelig god
3	En STOR ros til personalet på afdelingen. Jeg har aldrig fået så god en pleje. Her er virkelig tale om "varme hænder", som ellers efterlyses.	Virkelig god
5	Venlig og imødekommende.	Virkelig god
10	Vores mor husker ikke modtagelsen på afdelingen. Som pårørende fik vi afvist kaffemaskinen samt fik at vide, at der ville være et møde næste dag. Dette var okay, men det ville have været godt, at vores mor og vi som pårørende havde fået informationsfolderne på første dag, da der i min mors informationsmateriale stod, hvad mødet gik ud på ("en målsamtale, hvor du får mulighed for at formulere og prioritere de problemer, du har"). Det ville have været rart, at vi kunne have drøftet dette med vores mor på forhånd. For til mødet sov hun, da hun var helt udmattet efter morgenens træning. Så hverken vores mor eller vi som pårørende fik mulighed for at formulere og prioritere vores mors problemer ved mødet. Tværtimod, man fik ikke et ben til jorden i forhold til behandlingen!!!	Uoplyst
11	Venlig og med god information om, hvad der skulle ske med mig.	Virkelig god
12	Nej.	Virkelig god
26	På grund af lungebetændelse og influenza blev jeg overflyttet fra et hospital til Geriatrisk Afdeling.	Virkelig god
27	Nej.	Virkelig god

G2

Hvilke(n) fejl oplevede du?









ID	Kommentarer - G2	Fejlhåndtering
10	<p>Man observerede ikke, at vores mor ikke kom af med vandet, hvilket bevirkede, at hun fik en kraftig infektion, som var kritisk ifølge lægen. Da vi en eftermiddag gjorde opmærksom på, at vores mor ikke var til at komme i kontakt med, hvilket hun ellers havde været i hele forløbet, fik vi at vide, at det måtte vi vente med at spørge lægen om til næste formiddag. Det positive var, at nattevagterne reagerede, fordi infektionen var kritisk. Vores mor overlevede, men i forbindelse med denne infektion har vores mor fået [andre gener]. En rigtig trøst var at få med, da det i den grad har spoleret genoptræningen. Det var også en fejl at tage det livsvigtige blodtryksnedsættende medicin fra vores mor. Vi gjorde fra første dag opmærksom på, at hun netop fik [medicinen af en grund]. Vores mor er sårbar overfor medicinændringer, hvilket vi kraftigt gav udtryk for både første dag og ved mødet på anden dagen. Men vi fik at vide, at G-afdelingen havde de bedste erfaringer på dette område. Efter et par dage fik hun dog lov til at få det igen, hvilket var positivt. Men hun behøvede ikke at have et [højt] blodtryk i et par dage mere, når hun lige havde [været syg]. Endvidere tog afdelingen mors antidepressive medicin fra hende, hvilket er yderst malplaceret efter, hun netop havde [været syg]. Her ville man hverken høre på egen læge eller os som pårørende. Det at få en depression med fra afdelingen var absolut heller ikke gavnligt for genoptræningen. Efterfølgende har vores mor spurgt flere gange, hvorfor man på afdelingen ikke snakkede med hende, om at de faktisk totalt ændrede hendes medicin. For dette ville hun aldrig have tilladt. Efter udskrivningen var det team NN, som skulle have tilsyn med vores mor. Der var kun et lægebesøg. Her sagde lægen til vores mor, at 'du har da fået det bedre NN'. Hvortil vores mor svarede 'NEJ' og rystede på hovedet. Hvortil lægen sagde, 'det er fint, så vi følger planen'. Vi som pårørende blev også totalt overhørt og afvist. Et par dage efter spurgte sygeplejersken lægen, om hun ville tilse vores mor, da hun var meget dårlig og blev dårligere dag for dag. Hvilket hun svarede nej til, da hun havde set hende [et par] dage tidligere. Denne total afvisning og mangel på forståelse fra lægen gjorde, at vi selv handlede ved at ringe til hospitalet. Hvor de kunne sige, at vores mor fik alt for meget medicin, som hun ikke kunne tåle. Ellers var der en del småfejl med medicineringen. Jævnligt måtte vi sige, om vores mor ikke også skulle have [en anden type medicin], da den ikke lå i doseringsposerne. Flere gange fik vores mor den langsomvirkende insulin, hvor de sagde, at de gav hende hurtigvirkende. Undtagelsen var dog sygeplejerske NN. Hun havde fuldstændig styr på medicinering, dejligt.</p>	Godt
16	At blive sendt hjem, fordi jeg var for tynd til en hjerteundersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Fik først bad efter otte dage!	Godt
26	Ingen.	Uoplyst

G2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - G2	Samlet indtryk
✎ 1	Overflytningen var ok. Dog kunne jeg ønske, at der var andre muligheder for ophold/træning end [et bestemt sted], da de ikke udfører optimal træning for ældre borgere.	Godt
✎ 5	Venlighed og god kontakt.	Virkelig godt
✎ 10	Lægen, som var kontaktlæge for vores mor, lyttede til, hvad jeg sagde. Selvom han ikke altid handlede derefter, men han lyttede. Det føltes som om, at der var nogen over ham, som satte dagsorden. Endvidere forsøgte han at besvare vores mange spørgsmål, hvilket var positivt. På neurokirurgisk fik vi at vide af fysioterapeuten fra [et team], at det var genoptræning på G2. For os blev vores mor et medicinsk eksperiment. Det blev medicinændringer, som vi ikke oplever gavnlige for vores mor.	Dårligt
✎ 11	Meget godt. Alle var søde og hjælpsomme. [Gode], når jeg tabte modet og fandt, at det gik dårligt.	Godt
✎ 14	Ok.	Godt
✎ 20	Jeg blev virkelig positiv overrasket over mit ophold på G2.	Virkelig godt
✎ 21	NN var før indlæggelsen på G2 visiteret til anden afdeling, der [kort før] overflytningen vendte 180 grader og AFVISTE ham. Da afdeling NN skulle af med patienten, tog G2 ham. Derfra blev der sendt en fornyet henvisning til anden afdeling, der nu visiterede ham til andet sygehus, hvor han p.t. stadig er indlagt.	Godt
✎ 22	Blev udskrevet for hurtigt til et dårligt kommunalt tilbud.	Virkelig godt
✎ 25	Indlagt tre nætter, to dage på tre stuer og to sygehuse.	Virkelig godt

G2**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - G2	Samlet indtryk
 1	Måske det skyldtes, at det var den anden blodprop, jeg havde.	Godt
 5	Ok.	Virkelig godt
 8	Skulle videre til en anden afdeling.	Virkelig godt
 10	Vores mor fik intet materiale omkring hendes sygdom. Vi fik heller ikke nok informationer om behandlingen. Vi fik dog svar på nogle af vores spørgsmål hos kontaktlægen. Men for os er det ikke nok med, at en blodprøve er for lav. Vi har også brug for at vide værdierne og behandlingsmuligheder i forhold til det.	Dårligt
 11	Fik ingen oplysninger før indlæggelsen, da det nærmest skete akut. Under indlæggelsen var der løbende god information, både fra læger og sygeplejersker. Kun en enkelt gang svigtede informationen. Man mente, jeg har dårligt hjerte, og udleverede [] behandling. Det protesterede jeg imod og kom til en []læge, som kunne afklare misforståelsen. Der følger meget med, når man er blevet opereret, og humøret svinger meget.	Godt
 18	Kan ikke huske, hvad der bliver talt om.	Godt
 19	Flyttet til K2 på Skejby Sygehus.	Godt
 26	Jeg er meget glad for, at personalet talte med mig som et "normalt" menneske, trods min høje alder.	Virkelig godt

G2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - G2	Samlet indtryk
5	Hjælpsom.	Virkelig godt
10	Som pårørende finder vi, at man udskriver vores mor for hurtigt. Fordi man først giver hende den nye medicin efter udskrivningen. Det burde have været afprøvet under indlæggelsen. I informationsfolderen står der, at man får epikrise mm., når man forlader afdelingen. Dette passer ikke. Vi måtte selv henvende os for at få det. Vi har talt med andre, som er kommet på [plejecenter] efter ophold på G2. De har heller ikke set nogle papirer fra G2. For når disse patienter ankommer til [plejecenter] får personalet disse papirer, så patienter hverken ser dem eller får dem. Dette kunne gøres bedre. To kopier, en til patienten og en til [plejecenter].	Dårligt
11	Alt var godt tilrettelagt, og jeg blev godt modtaget på Samsø Sygehus, hvor jeg var i [en række dage], før den endelige udskrivelse hos hjemmeplejen var parat med hjælpemidler og hjemmehjælpen (som er fantastisk søde og venlige).	Godt
14	Der kunne godt være mere personale på. Det synes jeg er alt for sparsomt. Det burde der gøres noget ved. Det er ikke retfærdigt.	Godt
15	Forhastet udskrivelse, længere tid på afdelingen var ønskelig.	Godt
17	Dejligt, at en fysioterapeut kørte mig hjem, god oplevelse.	Godt
21	Er endnu ikke udskrevet.	Godt
22	Burde være blevet en uge mere på afdelingen. Det kommunale tilbud var absolut ikke tilstrækkeligt.	Virkelig godt
23	Jeg blev overflyttet til andet sygehus.	Virkelig godt
27	Blev ikke udskrevet til egen bolig i første omgang, men havde et behandlingsforløb på fem uger på [et behandlingssted].	Godt

G2

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

ID	Kommentarer - G2	Samlet indtryk
1	Udvide opholdet til mere end en uge. [Kvalitet i behandling]	Godt
4	Jeg savnede, at personalet ikke altid fordelte sig ved de forskellige borde under måltiderne.	Virkelig godt
6	Jeg var på afdelingen i lidt over en uge. Kunne godt have tænkt mig et eller to bade i forløbet med hjælp fra personalet. [Pleje]	Godt
7	NB! Jeg blev indlagt på Aarhus Kommune Hospital, efter tre dage overført til et Marselisborg Hospital. Tre dage senere overført til [et plejecenter]. Jeg kan ikke huske noget fra indlæggelse og udskrivning.	Uoplyst
9	Fra jeg blev hentet af Falck og til i dag har hele mit forløb været meget fint også den genoptræning, jeg er i gang med.	Virkelig godt
10	Sygeplejerske NN burde lære [] højlighedsformer frem for at gå i forsvar som første reaktion. Hun taler i et militær sprog til patienterne. Flere af patienterne var bange for hende. Endvidere talte hun negativt om hendes kollega overfor os, hvilket på ingen måde var nødvendigt. Da vi synes, at ergoterapeuten NN var meget kompetent i samværet med vores mor. Sygeplejerske NN var super god til at kommunikere med sine patienter. Hun udviste stor faglig kunnen. Vi oplevede hende som yderst kompetent. Vi finder det meget positivt, at læge NN tog over i vores mors sag, da vi ikke oplevede os hørt eller taget alvorligt. Dels oplevede vi os hørt. Dels fik vi forklaringerne for fejlene. I dette forløb har vi fulgt vores mor på [flere] afdelinger. G2 er det eneste sted, hvor vi som pårørende oplevede, at man hellere ville være de pårørende foruden, frem for at se dem som ressourcer. Det er jo enkelte fagpersoner, som udstråler dette. For en [] aften oplevede vi, at vi blev set på som en ressource. Den aften var de kun [få] personaler. Sygeplejerske NN havde dobbelt vagt (hvilket man ikke kunne mærke). Hun var med til at skabe en god stemning. Hun påskønnede de andre personaler for deres indsats med sagte roser. Denne positive tone smittede også af på de øvrige ansattes kommunikation til patienterne. Stuerne er for små. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
11	Personalet var meget venlige og omsorgsfulde. Som patient følte man sig aldrig "umyndiggjort", og selv i situationer, hvor man følte sig meget "ydmyg", følte man aldrig, at man tabte værdigheden som menneske. [Relationer til personale]	Godt
12	Virkelig godt.	Virkelig godt
15	Udskrivning fra afdelingen til plejehjem var langt fra tilfredsstillende. Chaufføren blev fejlinformeret om adresse, hvilket betød timelang transport fra afdelingen til plejehjemmet. Der var ej heller ledsager med i bilen. Ellers professionel behandling i øvrigt. [Kvalitet i behandling]	Godt
17	Da min medpatient skulle sove på en [særlig] madras, fik jeg ikke meget søvn, da madrassen larmede hele natten!	Godt
20	Jeg var virkelig glad for mit ophold på Q2, Marselisborg Hospital. Det var ren julefrokost hver dag.	Virkelig godt
21	Læge NN var vores kontaktperson, og stor ros til ham. Nem at komme i kontakt med, god behandling og information. Reviderede medicinindtagelsen og forhandlede med et andet sygehus. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
22	Enkeltengsstuer var ønskeligt. Samt bedre rengøring. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 23 Jeg synes, at det var fint med servering af drikkevarer, når man er sengeliggende, fin servering af varm mad. Og en lille snak, når der var tid.
[Pleje] | Virkelig godt |
| ✎ | 24 På trods af omstændighederne, er det én af de bedste oplevelser, jeg har oplevet. | Virkelig godt |
| ✎ | 25 Skulle nå færgen med ledsager, fik ingen morgenmad. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 Altid god og omhyggelig stemning. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 Alt i alt et forløb, som jeg var god tilfreds med. Flinkt plejepersonale, dejlig fri omgangstone, og et personale, der gjorde hvad de kunne for, at vi fik et behageligt ophold.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |

