

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Akut1 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH
Fælles Akut Afdeling Overafd.
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

<http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	304
Besvarelser fra patienter:	174
afsnittets svarprocent:	57%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med:

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurene ligner oversigtsfigurene, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets akut indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

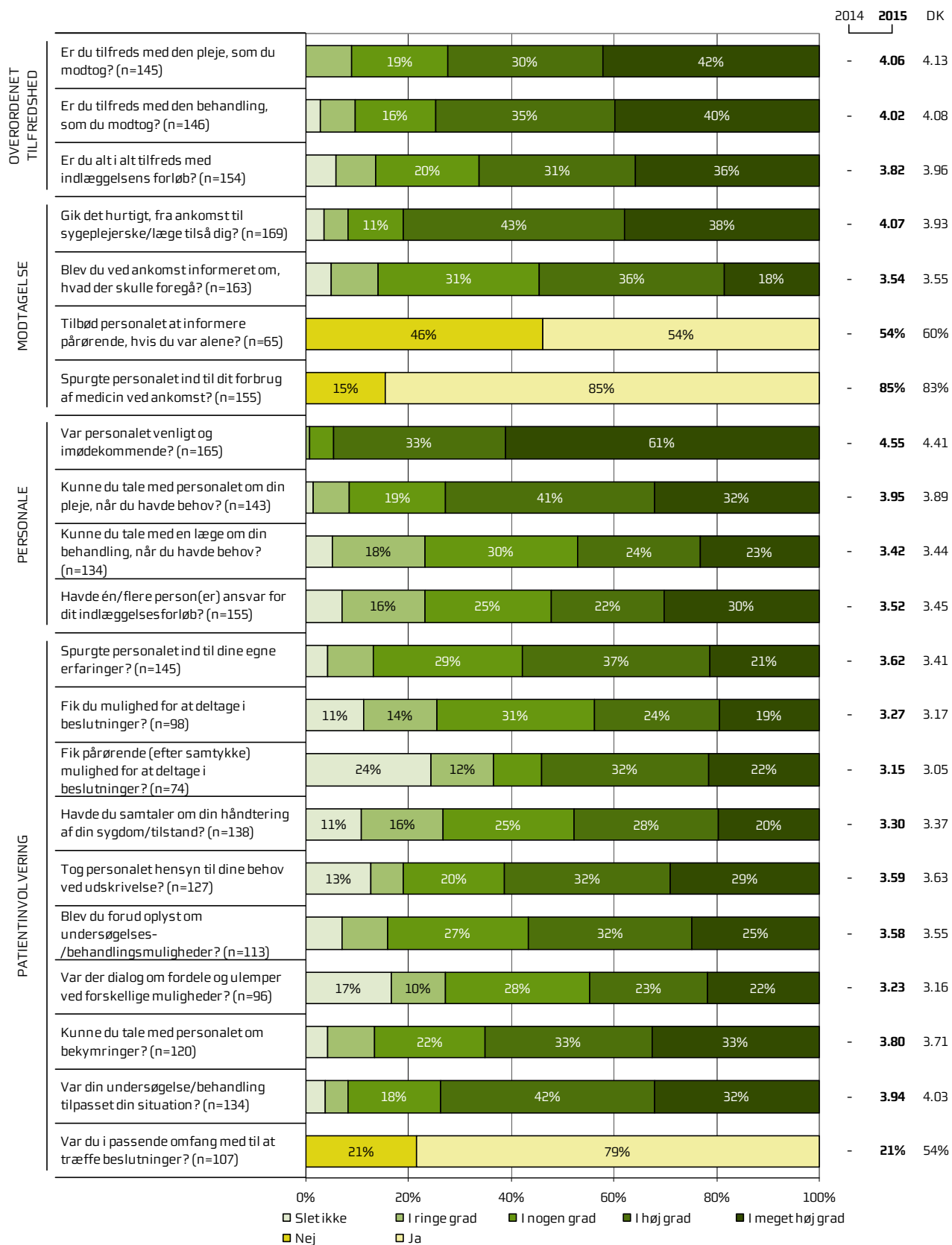
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

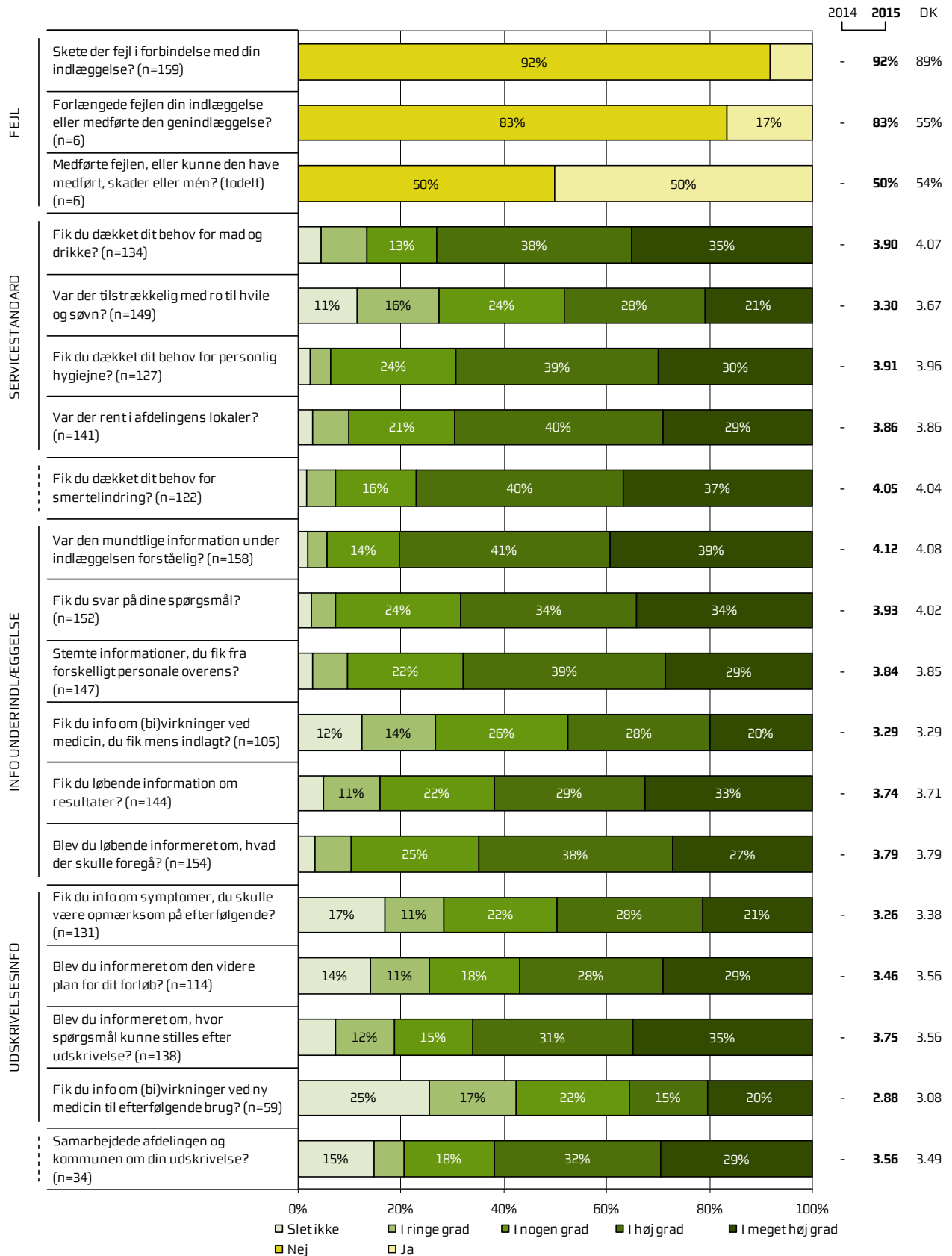
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

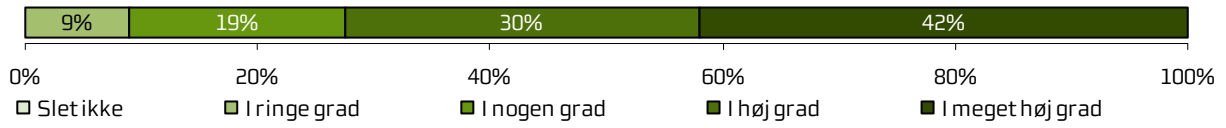
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

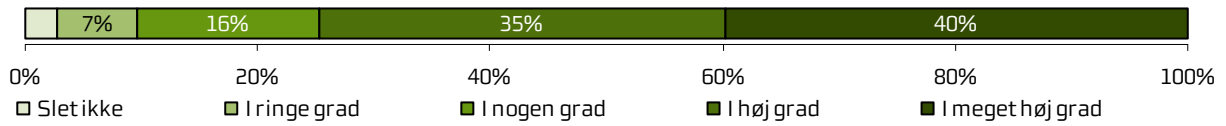
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

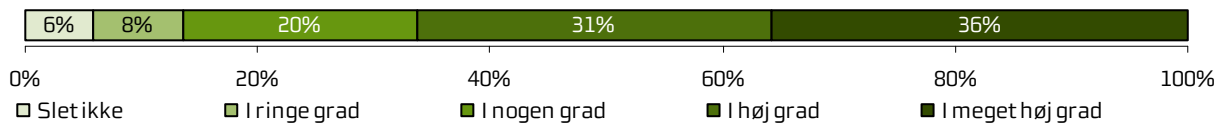
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=145)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=146)



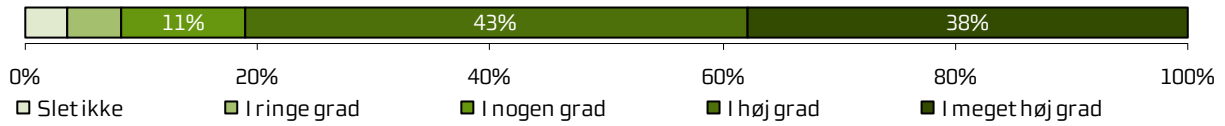
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=154)



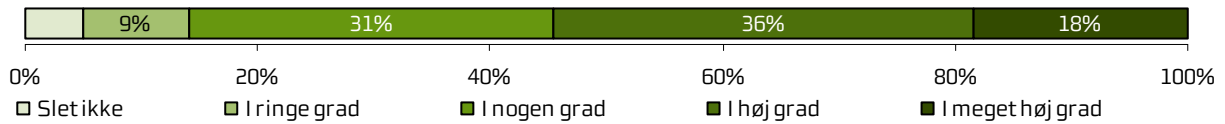
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,06		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,02		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,82		3,96	

Modtagelse

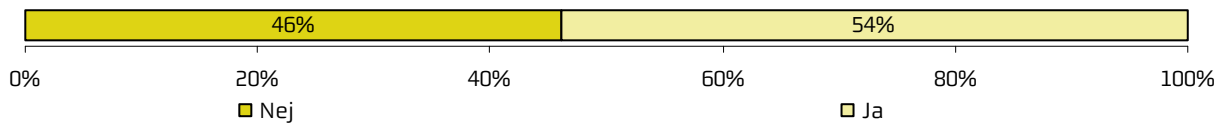
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=169)



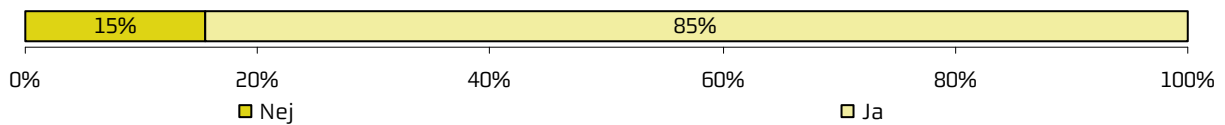
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=163)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=65)



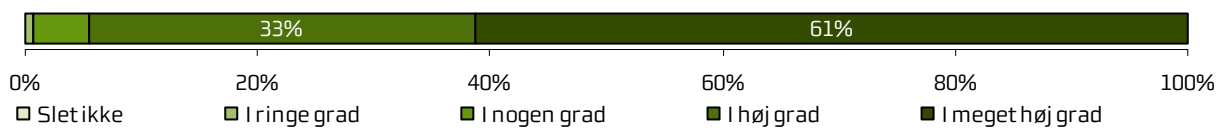
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=155)



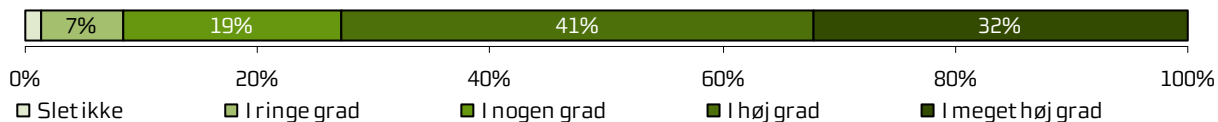
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,07		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,54		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		54 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		85 %	83 %	

Personale

Var personalet venligt og imødekommende? (n=165)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=143)



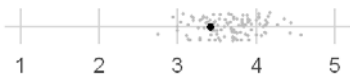
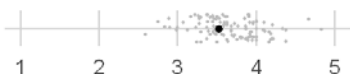


Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=134)



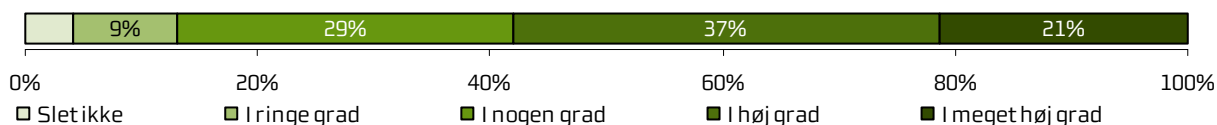
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=155)



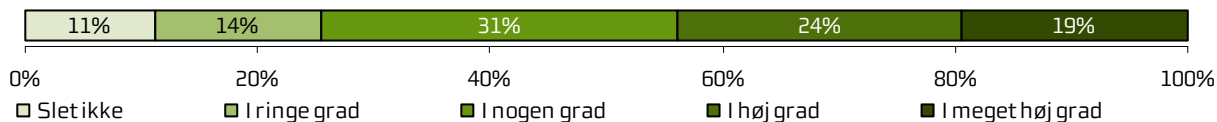
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,55		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,95		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,42		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,52		3,45	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=145)



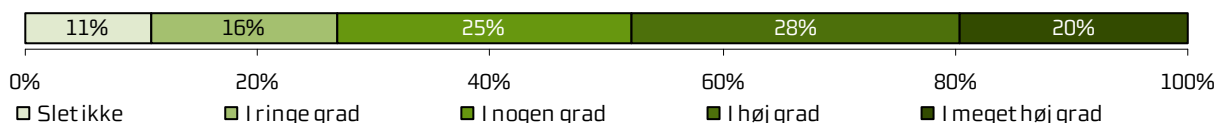
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=98)



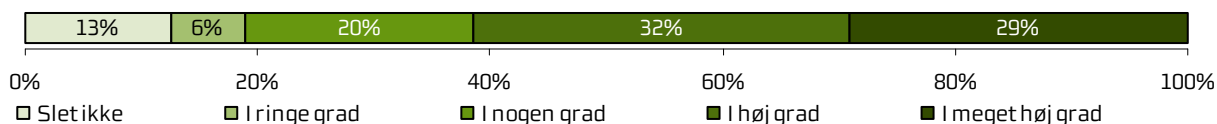
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=74)



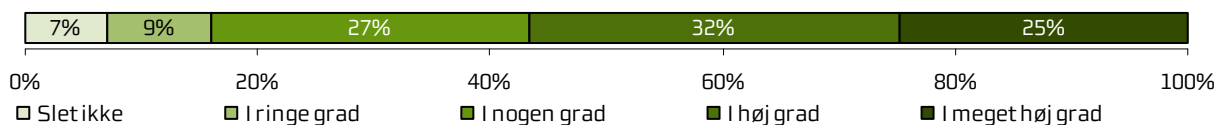
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=138)



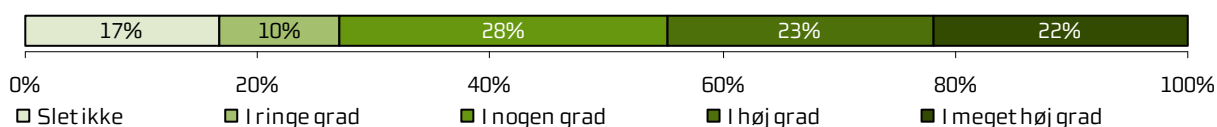
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=127)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=113)



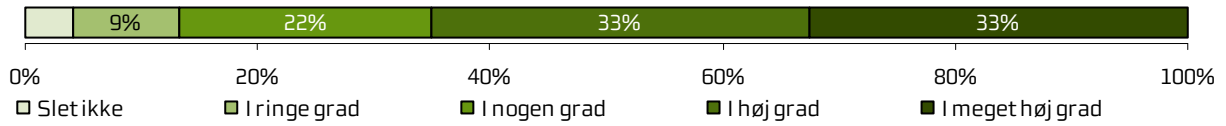
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=96)



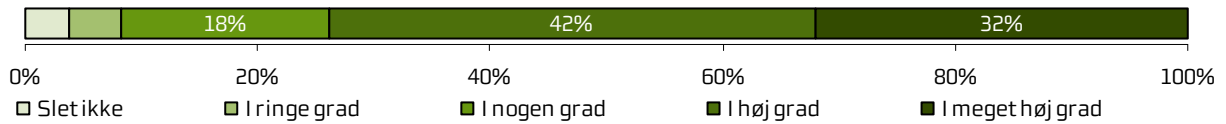
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,62		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,27		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,15		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,3		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,59		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,58		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,23		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

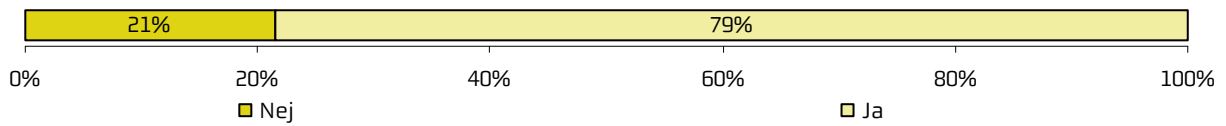
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=120)



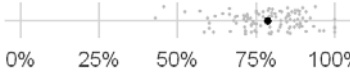


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=134)



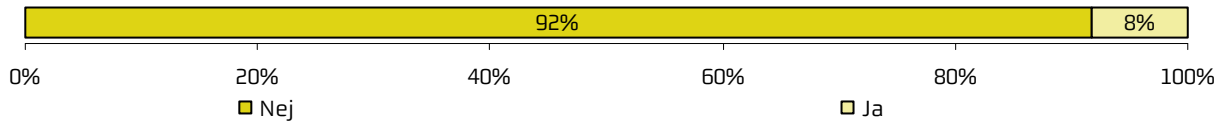
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=107)



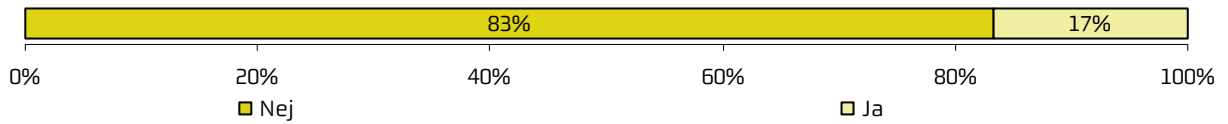
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,8		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,94		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		21 %	54 %	

Fejl

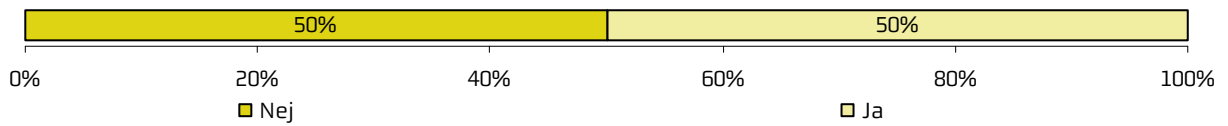
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=159)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=6)



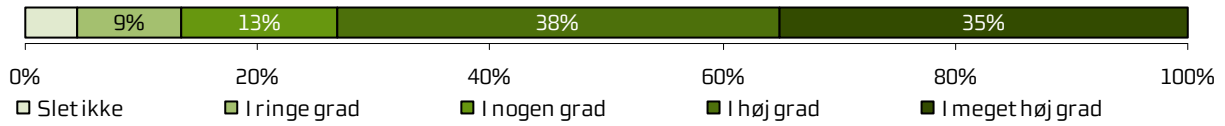
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=6)



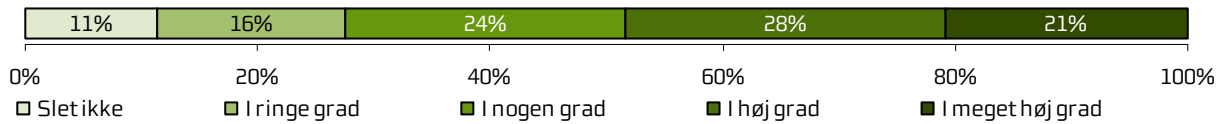
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		92 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		83 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	54 %	

Servicestandard

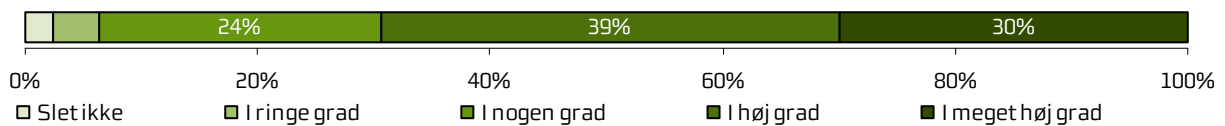
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=134)



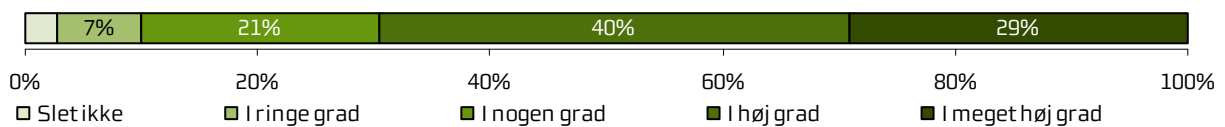
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=149)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=127)



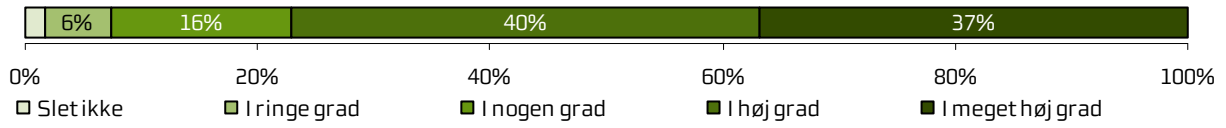
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=141)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	3,9		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,3		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,91		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,86		3,86	

Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=122)



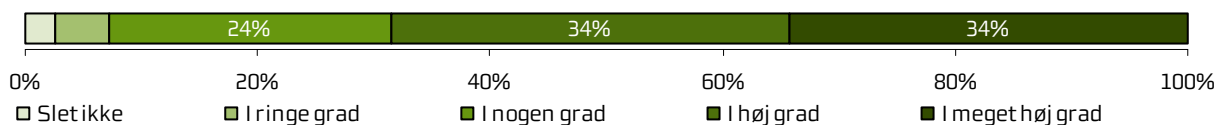
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,05		4,04	<p>A dot plot with a horizontal axis labeled 1, 2, 3, 4, 5. A dense cluster of small grey dots is centered around the value 4. A single, larger black dot is positioned slightly to the right of the center of the cluster, representing the specific result.</p>

Info under indlæggelse

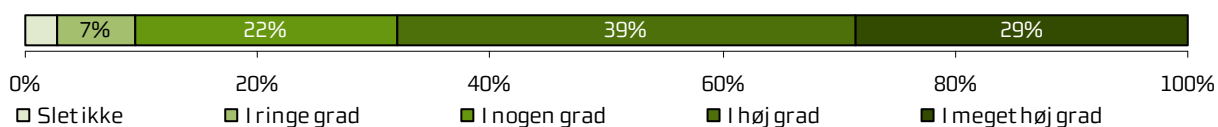
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=158)



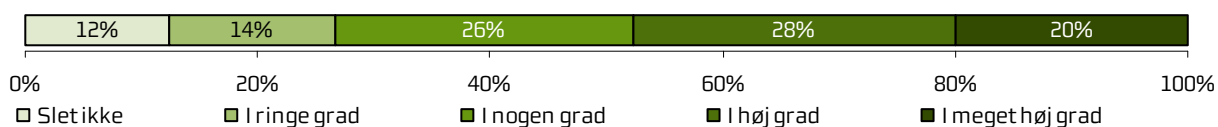
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=152)



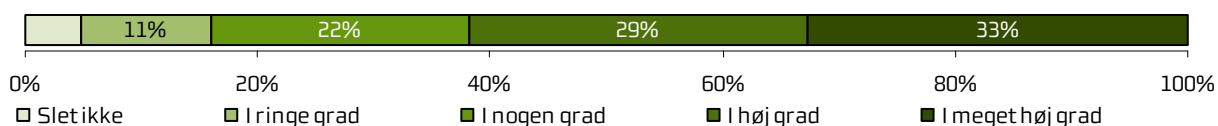
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=147)



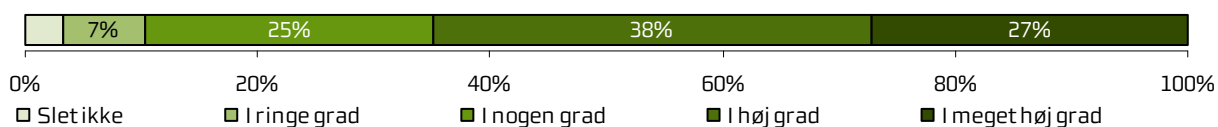
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=105)



Fik du løbende information om resultater? (n=144)



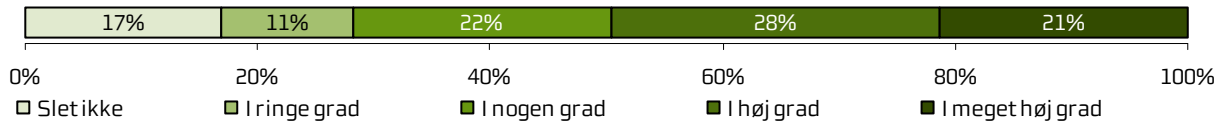
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=154)



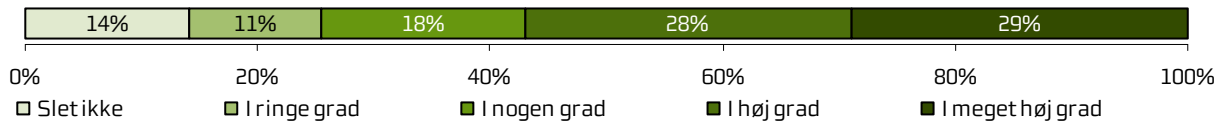
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,12		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,93		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,84		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,29		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,74		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,79		3,79	

Udskrivelsesinfo

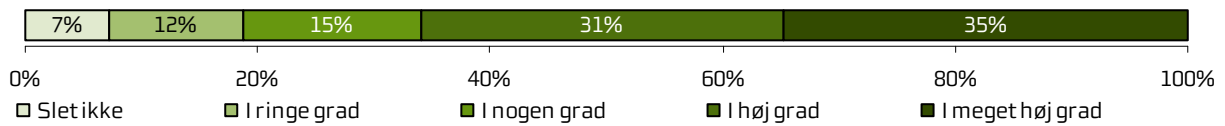
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=131)



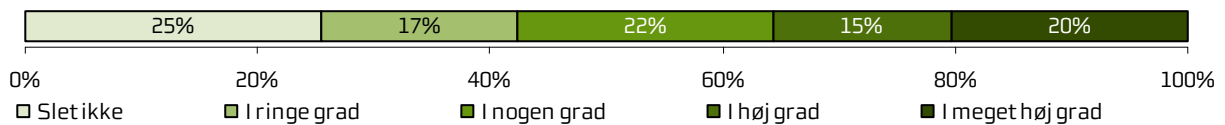
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=114)







Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=138)



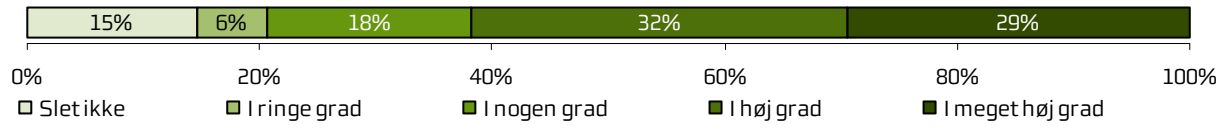
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=59)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,26		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,46		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,75		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	2,88		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=34)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,56		3,49	

Bilag 1 Kommentarsamling

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

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "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 [].

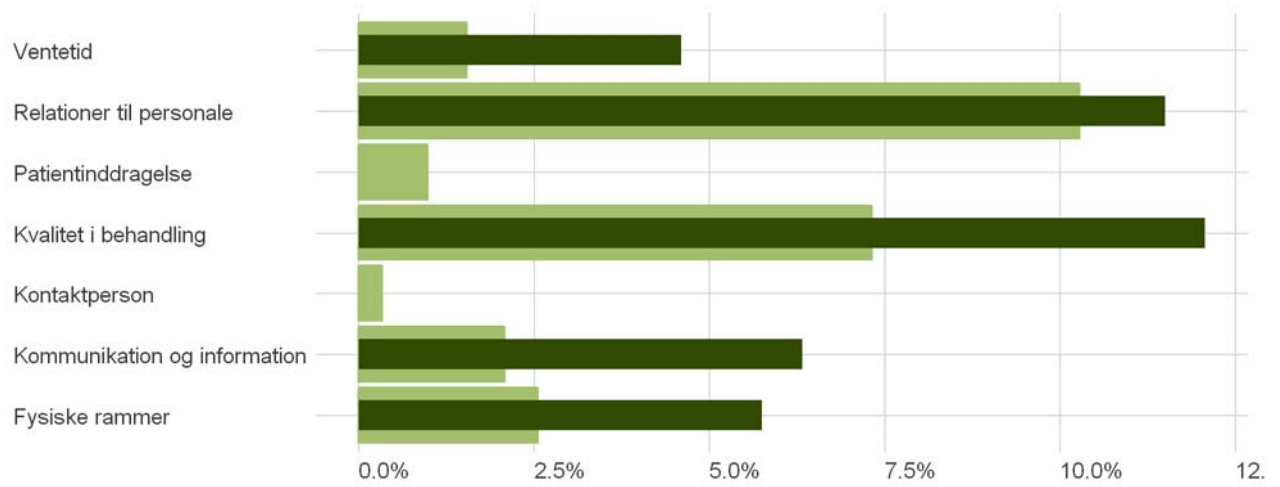
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Akut1 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH

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

ID	Kommentarer - Akut1 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
14	Generelt er der lidt for mange forskellige læger involveret i et forløb som mit, men jeg er selvfølgelig godt klar over, at den enkelte læge ikke konstant kan være på vagt. Alligevel kan det anbefales, at kontakten til den enkelte patient holdes på et mindre antal læger. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	De var alle meget søde og hjælpsomme. KUN ROS. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Meget lang ventetid! Men sødt personale, som var forstående. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
27	Var godt tilfreds.	I høj grad
31	Der gik for lang tid inden den ansvarlige læge kom og kunne træffe den endelige afgørelse om, hvad der videre skulle ske. [Ventetid]	I høj grad
41	Jeg blev indlagt igennem vagtlægen, hvor jeg fik taget diverse prøver. Derefter blev jeg indlagt og fik taget de samme prøver, herunder også graviditetstest. Dette synes jeg sygehuset godt kunne prøve at undgå. Det gør både sygehusopholdet længere, da der først skal komme en sygeplejerske, derefter analysere værdierne. En tid de kunne bruge på noget andet. Ellers er jeg tilfreds med mit ophold og især tilfreds med sygeplejersken, der fulgte mig.	I høj grad
51	Alt personale var meget søde, og jeg følte, at de havde tid. Jeg har ikke prøvet at blive indlagt før, og jeg var meget overrasket over, hvor lidt jeg kunne huske af, hvad lægen havde sagt til mig, da jeg kom hjem. På den måde var jeg lidt i tvivl efterfølgende. Det er selvfølgelig min egen skyld, at jeg ikke skrev det ned, men jeg var helt smadret efter smerterne, så det hele gik så hurtigt. Måske kunne det have været rart, at lægen havde hjulpet mig til eksempelvis at skrive ned. Jeg var bare helt forvirret over, hvad der egentlig var sket dagen efter. Det er mit eneste forslag til forbedring. Jeg var meget tilfreds med behandlingen, og at jeg følte mig set. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
52	Færre patienter på stuen. [Fysiske rammer]	I høj grad
56	Jeg havde ikke spist hele dagen, da jeg blev bedt om at faste, da jeg kom. Til aftensmad fik jeg en portion, som var på størrelse med en treårig. Jeg måtte i løbet af aftenen/natten spørge efter sandwich to gange. Synes ikke der var tilstrækkelig med mad taget i betragtning af, at jeg havde fastet. Blev ikke spurgt, om jeg ville have mere. Det gjorde samtlige af de andre, jeg lå på stue med. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
58	Jeg følte, at der blev taget utrolig meget hensyn til mig og udvist omsorg for mig fra især sygeplejerskerne, men også fra lægernes side. Jeg følte mig hele tiden tryk og velinformeret om min tilstand. Det eneste, jeg vil sætte en finger på, er toiletpapiret. På en afdeling, hvor patienter skal af med så meget og så "sur" afføring, synes jeg, det er lidt ærgerligt, at man skal tørre sig bagi med sandpapir. Ellers er jeg fuldstændig oppe at køre over, hvor professionelt hele forløbet har været. Tusind tak! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
65	Det samme svar som før.	I høj grad
78	Jeg havde brug for hjælp og fik det.	I høj grad
5	Personalet havde synligt, meget travlt og mange bolde i luften, men det var alligevel mig som patient, der var i fokus. Jeg følte en meget professionel behandling, men jeg synes, det er vig-	I meget høj grad

	tigt, personalet ikke skal presses yderligere i tempo og travlhed, for der er fare for fejl. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
10	De lyttede rigtig meget til mit smerteforløb frem til indlæggelsen samt hjælp hurtig med smertestillende medicin. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Der var altid styr på tingene. Lægerne gav sig altid god tid til at forklare min tilstand. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
15	Tak for hjælpen!	I meget høj grad
18	Jeg var meget tilfreds med min indlæggelse og følgende operationer. Jeg har kun oplevet et varmt, imødekommende og professionelt personale. Det er aldrig særlig behageligt eller roligt at komme til en akut afdeling, men jeg følte mig rigtig godt behandlet hele vejen igennem. Tak for det! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Personalet er fantastiske, og der hersker en god, munter og seriøs stemning personalet imellem. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
39	Omsorg og forståelse fra alle! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
53	Mit indtryk har været meget positivt. Gode og informative orienteringer, og min familie var meget tryk ved min indlæggelse. Yderst professionel indsats fra ALLE. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
54	Det var særligt godt, at jeg samtidig med diagnosen [] blev orienteret om, at der var sikret mig plads på anden relevant afdeling, og at transporten allerede var bestilt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
55	Super professionelt uden at miste det nære. [Jeg havde] en meget god oplevelse. Stor ros til personalet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
71	Flinke mennesker og masser af god mad.	I meget høj grad
74	Blev indlagt på en stue sammen med tre mænd. Jeg var den eneste kvinde. Men bedre end gangen. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
77	Havde en positiv oplevelse på afdelingen.	I meget høj grad
79	Selvom lokaler og omgivelserne generelt var meget nedslidte og mildest talt var trælse, gav samtligt personale indtryk af at have overskud til ægte omsorg og professionalisme... FLOT. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
82	Jeg blev troet på angående smerter og fik smertestillende med det samme af et meget venligt personale.	I meget høj grad
6	Bedre informationsvejledning ved udskrivning i forhold til, hvordan lignende tilfælde eventuelt kunne forebygges/undgås. [Kommunikation og information]	I nogen grad
9	Mere klar besked om tid for undersøgelse/behandling. [Kommunikation og information]	I nogen grad
19	Min mor insisterede på at blive udskrevet, da hun blev overflyttet fra en stue med to senge til en stue med seks senge! Det duer ikke for så gammel en kone! Selvom hun er mentalt frisk nok! Der er noget helt galt med sygePLEJEN i disse økonomisk pressede tider! Min mor er ikke mit eneste eksempel på svigt, hvad angår netop PLEJEN! DET er trist for sygeplejersker og patienter, at sygeplejersker ikke er normeret, så de har tid til at yde deres bedste! Jeg er [ældre], ikke	I nogen grad

- sygeplejerske, men har indlæggelseserfaring! Hold op, hvor er plejen og omsorgen blevet ringe over tid! Jeg er glad for, at min mor insisterede på at blive udskrevet, for det er en sandhed, at med den travlhed sygeplejerskerne må leve med, så er det farligt at blive indlagt som gammel! Der er f.eks. ikke tid til at holde øje med om patienten indtager nok væske! Og det gør patienten så ikke! For han/hun har ikke lyst. Det duer ikke! Jeg må gentage: optimér PLEJEN!
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 24 Mere ro på stuen! I nogen grad
- 28 Der var ikke nok bemanning af sygeplejersker. Dem der var der, styrtede rundt, og gjorde alt hvad de kunne for at hjælpe alle. Men der gik lang tid fra man ringede efter hjælp, til der kom nogen ind på stuen.
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I nogen grad
- 29 Bedre plejemæssig koordination (ledelse af plejen?). Højere bredde-fagligt niveau hos plejepersonalet. Enkelte læger havde en usikker/uengageret håndtering, som undrede og gjorde, at jeg i en noget svækket situation måtte 'kæmpe' for at få en behandling/forklaring, som virkede acceptabel. Som sagt var der også både plejepersonale og flere vagthavende læger, som hver for sig og tilsammen opvejede et lettere kaotisk/uengageret og fagligt usikkert indtryk. Forløbet står for mig i særlig kontrast til tidligere oplevelser på samme hospital, herunder meget sikre, velfungerende og tryghedsskabende forløb på andet sygehus [].
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 36 Muligheden for privatliv på stuen var stærkt begrænset. De forhæng, der var, var ikke lange nok/dækkede ikke nok. Derfor kunne patienterne se hinanden, f.eks. i forbindelse med undersøgelser. Hensynstagen i forhold til den enkelte patients søvnvaner. F.eks. i forhold til voldsom snorken/anden larm, ønske hos en patient om åben dør ud til gangen (hvorfra der kom en del larm), en anden patients ønske om at lyset var tændt om natten. Afdelingen havde ingen sove-masker, dette kunne være en nem løsning på problemet.
[Fysiske rammer] I nogen grad
- 38 Ventetiden var utrolig lang. Personalet var meget søde og hjælpsomme og altid med et smil, selvom de havde travlt.
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I nogen grad
- 40 Det var en dårlig måde, det blev gjort på nede ved akutmodtagelsen. Drop de numre, og lad uddannet personale forholde sig til, hvor akut det er. Så en meget syg ikke kommer efter en, der er mindre syg.
[Ventetid] I nogen grad
- 45 Afdelingens medarbejdere var venlige, professionelle og gjorde, hvad de kunne under de omstændigheder, de arbejdede under.
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 48 Tilbyde nattøj, tandbørste og skifte underbukser (især da jeg havde diarré). Det skulle jeg selv bede om. Jeg havde mange smerter og blev heller ikke tilbudt smertestillende. Det skulle jeg selv bede om. Informere om, at jeg kunne lægge mig til at sove.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 57 Der var en rigtig sød og meget forstående studerende og en sød sygeplejerske, som talte med mig, da jeg var ked af det. Det var meget upassende, at personalet, mens jeg spiste morgenmad på, den anden side af gardinet, vaskede en anden patient forneden. Jeg havde fået at vide, at jeg fik en tang med til at tage klipsene ud hos lægen, men da jeg blev udskrevet sagde sygeplejersken, at det var ikke noget, de gav med.
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 64 Alt i alt var min indlæggelse betryggende. Men mandag morgen[], blev der bestilt et røntgenbillede af mine lunger, da de har mistanke om [] lungebetændelse. Ca. fire timer senere kommer en læge og siger, at nu har han kigget på mine billeder, som ser fine ud. Min kone og jeg gør ham opmærksom på, at jeg på det tidspunkt IKKE har fået taget billeder endnu, men dem han har set er ca. syv år gamle, og er taget i en anden forbindelse på samme skadestue, hvilket han ikke kan forstå. Han forlader stuen for at undersøge sagen nærmere, temmelig knotten. Ca. en time senere får jeg så taget billedet, som tager højst et par minutter. Efterfølgende venter jeg så yderligere fem timer på at få svar, blot for at få at vide, at der intet er at se og bliver udskrevet med beskeden om, at jeg skal indtage rigeligt med væske, og holde kaffe og lignende på et minimum. Efter udskrivelsen kommer min kone og jeg på vejen hjem til at snakke om, om de nu har kigget på det rigtige billede, men vælger at stole på den pågældende læge. Altså en ventetid I nogen grad

	på 10 timer. [Kvalitet i behandling]	
66	Personalet var venlige, men jeg tror, at min indlæggelse var præget af, at jeg blev indlagt sent om aftenen med stærke smerter og udskrevet næste morgen. I øvrigt blev jeg ikke tilbudt smertestillende medicin. Det kunne jeg selvfølgelig selv have bedt om. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
67	Afdelingen var præget af manglende personalemæssige ressourcer. De var tydeligt stressede og opgaverne var mange. Jeg skulle møde fastende om morgenen for at få en [scanning]. Jeg havde fastet dér siden midnat. Billederne fra [scanningen] blev først om eftermiddagen afsendt til akutafdelingen, selvom de var klar med det samme. Flere gange i løbet af dagen bekræftede sygeplejerskerne, at de ikke havde modtaget billederne. Efter [scanningen] fik jeg at vide, at jeg fortsat skulle faste. Jeg fik ingen begrundelse herfor. Først [om aftenen] modtog jeg besøg fra en kirurg med anbefaling om kikkertoperation. Jeg spurgte ham, hvorfor jeg skulle have fastet så længe den dag, men fik ikke svar. Jeg havde et nervøs sammenbrud grundet sult og tørst. [Jeg] sagde til en sygeplejerske umiddelbart før kirurgens svar, at jeg ønskede at få noget at spise og drikke, selvom det var besluttet at jeg skulle faste. Det var psykisk meget hårdt for en fastende patient at høre menuen for aftensmaden blive råbt op af sygeplejersker til andre patienter. Jeg var grædefærdig. Jeg var meget skuffet over den behandling, da jeg syntes, at det var åbenbart, at der ikke skulle ske andet den dag end, at jeg skulle få at vide, om det var nødvendigt med en operation eller ej. Det var hårdt og frustrerende at vente så længe på svar og for at blive tilset af en læge/kirurg. Den oplevelse var utrolig ubehagelig, og man føler sig overset og ubetydelig. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
12	Jeg oplevede, at lægen var useriøs omkring min tilstand pga. en irrelevant psykiatrisk diagnose. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
37	Mundtlig information er til dels spildt, når man er sederet. Der mangler skriftlig information, eller gentagelser. Ingen hjælp til personlig hygiejne. Fik beviliget en ren undertrøje efter gentagne forespørgsler (havde været i eget tøj de første 24 timer af indlæggelsen, og var våd af sved, blod og andre pletter). Den udleverede undertrøje var i størrelse xxxl og dermed så stor til mig, at den blev uanstændig. Jeg kunne tilsyneladende ikke få en, i passende størrelse, trods forespørgsel. At ligge, som kvinde, sammen med tre mænd, er grænseoverskridende, i forbindelse med mobilisering og pleje. Ingen opmærksomhed på, at jeg manglede smertestillende medicin de første [mange timer]. Jeg oplevede en nærværende og kompetent sygeplejerske. Læger der informerede løbende, men desværre kan jeg ikke huske noget af det. Det gav en god fornemmelse af ikke at være glemt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
42	Jeg synes, at lægerne bør være enige om en plan og holde sig til den. Oplevede en scanning blev ændret, men at en anden læge undrede sig, da ændringen ikke ville kunne se det forventelige problem. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
49	Lytte til mine problemer og give mig råd. Lå et døgn uden mad og søvn med smerter uden nogle foreslog et lavment, som senere viste sig hjælp. Det var jo en total forstoppelse i tarmen, som forårsagede smerterne. Toge hensyn til behov for hvile og tilbyde et hvilerum, som var ledigt. Jeg sad i gangen på en stol for at kunne få fred. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
1	Det var meget ubehageligt at ligge på stue som ene kvinde mellem tre mænd. Det var uhygiejnisk at skulle tage sin temperatur selv, og at urinprøver skulle opbevares i plastkrus uden låg på sengebordet, hvor der stod mad- og drikkevarer. Der var meget uro om natten, og der blev ikke taget hensyn til, om andre forsøgte at sove, når de andre patienter skulle tilses. Jeg havde hele tiden en oplevelse af at være i vejen, hvilket gjorde mig meget utryg. Det var alt i alt en meget skræmmende oplevelse, og da jeg var indlagt uden pårørende til at tale min sag, så er jeg bare glad for, at jeg ikke var mere syg, end jeg kunne klare mig selv. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
13	Det er rimelig vigtigt som patient, at lægerne er enige om behandlingsforløb. At man bliver bedt om at forlade stuen straks efter, der er tale om udskrivelse, er IKKE ok. Havde lige fået morgenmad efter at have fastet, det måtte jeg spise på gangen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke

- | | | |
|---|--|-----------|
| ✎ | 33 Fik ikke sovet de to døgn, jeg var indlagt pga. uro. Følte mig næsten mere syg efter indlæggelse pga. søvn- og hvilemangel. Fik ikke [medicin] med hjem og blev ikke informeret om, at det stod på apoteket og skulle hentes. Dette fandt jeg først ud af efter, jeg havde kontakt med egen læge.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information] | Slet ikke |
| ✎ | 35 Der gik for lang tid til lægen kom og fortalte, hvad der skulle ske. Og det er for dårligt.
[Ventetid] | Slet ikke |
| ✎ | 63 Afdelingen havde ringe forståelse for NN, som fik voldsomme oplevelser ved fiksering []. Om-sorg ville have gjort en forskel her. | Slet ikke |
| ✎ | 69 Meget bedre til at lytte til patienten og informere om mine muligheder, og nogen der tog an-svar.
[Kommunikation og information] | Slet ikke |
| ✎ | 32 Informationerne angående scanningen kunne være skønt, hvis man ikke skulle vente [flere] timer på svar, når man nu blev akut scannet. Jeg har forståelse for, at de yngre læger skal rådgive sig med bagvagten.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid] | Uoplyst |

Akut1 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH

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

ID	Kommentarer - Akut1 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
10	Blev videresendt fra lægevagten til akutmodtagelsen.	I høj grad
14	Akutfdelingen er en afdeling med stor aktivitet/travlhed, hvorfor det godt kan føles som lidt af en banegård med mange menneskers kommen og gåen, men [alt i alt] god opmærksomhed omkring patienterne.	I høj grad
20	Virkelig sødt og meget hjælpsomt personale, der tog imod mig, og jeg blev behandlet med stor omsorg. Tak for det.	I høj grad
21	Jeg synes, det var helt fint.	I høj grad
22	Den bedste afdeling jeg nogensinde har været på.	I høj grad
25	Der var mangel på læger på akutafdelingen. Der var en læge til stede, da vi var der. Der bør være ansat flere læger.	I høj grad
27	Fik en venlig, god modtagelse. Søde og venlige personale.	I høj grad
32	Alt var ok og meget fint :).	I høj grad
44	På anden dagen efter min udskrivelse skulle der tages nye blodprøver, idet de forrige ikke var gode nok. Den dag sad jeg og ventede på stuen i [flere] timer. Alle gik forbi mig. Sygeplejersken rykkede flere gange for lægen, men der skete intet, så jeg blev [?] og tog hjem. Havde ikke fået vådt eller tørt. Husk jeres patienter en anden gang.	I høj grad
46	Jeg følte mig tryk, og det virkede ret tjekket. TAK.	I høj grad
52	Bedre skiltning.	I høj grad
60	Den var super effektiv.	I høj grad
73	Der gik lang tid, før jeg fik orientering om, at jeg blev anbefalet at blive på hospitalet natten over, og det accepterede jeg. Første gang jeg har været indlagt []. Var ikke særlig rart. Firemandsstue med masser af uro det meste af natten. Glad ved, jeg kom hjem næste dag.	I høj grad
76	Der blev ikke udvekslet mange ord ved modtagelsesskranken. Ingen øjenkontakt, da jeg sjældent blev spurgt om noget ved skranken. Virkede mekanisk og upersonligt i skærende kontrast til personalet på akutafdelingen.	I høj grad
79	Da jeg ikke havde været indlagt før, var jeg ikke klar over, hvordan jeg skulle forholde mig, da jeg blev vist ind på en sengestue. Måske ikke relevant, men jeg vidste ikke om jeg bare skulle sidde og vente på en sygeplejerske/læge, eller om jeg skulle være afklædt og senge-liggende.	I høj grad
81	Jeg havde selv min medicin med.	I høj grad
7	Modtagelsen blev foretaget med en beroligende ro fra personalets side. Man følte sig i sikre hænder. Siden jeg var i store smerter, kunne jeg da godt have brugt ikke at skulle ligge i en til to timer, inden lægen gjorde, at jeg kunne få smertestillende. Lidt hurtigere behandling fra lægens side af ville have været fantastisk	I meget høj grad
11	Det gik hurtigt. Lægen var der straks. Røntgenundersøgelse uden ventetid.	I meget høj grad
19	Min [meget gamle] mor blev indlagt akut, fordi hun havde gylpet blod! Hun blev bestemt tilfredsstillende behandlet som akutpatient.	I meget høj grad

30	Jeg blev meget venligt modtaget og var meget hurtigt i forbindelse med læger og sygeplejersker. Jeg blev sendt hjem igen efter undersøgelse, og skulle få besked om en ultralydsscanning, men har ikke hørt noget endnu.	I meget høj grad
39	Indlæggelsen var helt fantastisk. Søde, kærlige og omsorgsfulde mennesker hele vejen!	I meget høj grad
43	Professionel og helt igennem dejlig modtagelse og indlæggelse.	I meget høj grad
53	Jeg har ingen erindring om min indlæggelse eller de første knap to døgn. Men jeg havde min hustru med, som efterfølgende har været MEGET tilfreds, både med den orientering hun fik, samt min behandling.	I meget høj grad
54	Der var relevant kompetent personale, der tog sig af mig, straks jeg trådte ind på afdelingen. Kan vist ikke blive bedre.	I meget høj grad
55	Det vil være en god ide at vurdere ved en patient med flere slid- eller andre skader, om dette indgreb vil få indflydelse på, om patienten vil få det bedre, eller om der er andre tiltag, der skal tages stilling til. F.eks. hvordan et nyt knæ vil reagere sammen med en dårlig ryg.	I meget høj grad
58	Alting virkede meget målrettet og professionelt. Jeg følte mig i gode hænder.	I meget høj grad
61	God og kompetent.	I meget høj grad
62	Ingen. Der var intet at forbedre.	I meget høj grad
65	At de skal bestille tegnsprogstolk (ved modtagelse). De fleste gange jeg kom [] snakkede de til mig eller min kone, som også er døv. Det er ofte, at jeg ikke forstår. Det er mest, når jeg har smerte. Så hellere tolk til stedet. Undgå misforståelse.	I meget høj grad
68	Blev modtaget godt, og så gik det ellers hurtigt, en sygeplejerske [var] "meget dygtig" og meget presset, uden hun gav udtryk for det. Jeg havde alt i alt en god oplevelse trods situationen.	I meget høj grad
71	Glad og tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
74	Det var kun en god oplevelse. De var gode til at informere mig. Både falckreddere, sygeplejerske og lægen der kom hurtigt tilstede.	I meget høj grad
75	Jeg blev venligt og professionelt modtaget.	I meget høj grad
77	Har kun positive ting at sige om afdelingen. Dejlig afdeling, dygtigt personale. Har kun roser tilovers for afdelingen og personalet.	I meget høj grad
15	For satan, nogle søde sygeplejersker! Hils.	I nogen grad
17	Jeg har kun positivt at sige, en lille anke skulle være, at når man har så stærke smerter, som jeg har, ved indlæggelse, ville det være rart med hurtig smertelindring.	I nogen grad
26	Ubehageligt, at der var så mange patienter [] på samme værelse. Sygepersonalet havde meget travlt, hvilket jeg synes var lidt stressende.	I nogen grad
29	Bemandingen i akutmodtagelsen var tynd i forhold til søgningen. Den sygeplejerske, som var tilstede, gjorde i realiteten ingenting til trods for, at jeg var åbenlyst præget af [min sygdom]. Det var tæt på afslutningen af hendes vagt, men alligevel. Vagtlægen var hurtig til at vurdere og reagere, da han først kom til.	I nogen grad
38	Jeg skulle møde om morgenen. Der kom en sygeplejerske, jeg skulle have taget blodprøver og blodtryk. Det skete. Men så gik der lang tid, inden jeg så mere personale. Endelig fik jeg besked på, jeg skulle til CT-scanning. Stadig lang ventetid. Så blev jeg hentet, igen gik der lang tid, før der kom en læge. Da var det blevet aften, og jeg havde fastet siden aftenen før. Jeg fik så den besked, at jeg skulle møde næste morgen, hvor jeg skulle i MR-scanneren. Næste morgen mødte jeg på det aftalte tidspunkt, men intet skete før jeg henvendte mig på kontoret igen. Jeg fik af vide, jeg havde fået en fejlbesked, man kunne ikke bestille en fast tid i MR-scanneren. Endelig midt på dagen skulle jeg af sted, og var tilbage ca. en time senere, stadig fastende. Lidt senere kom en sød sygeplejerske og sagde, at de ikke fik svar den dag, men at lægen ville ringe dagen efter. Det skete også, men kun med den besked, at jeg ville få et brev. Ugen efter ringede jeg for at høre, om jeg var glemt. Det var en overlæge, der	I nogen grad

skulle se billederne, og tilfældigvis kom han den dag. Samme eftermiddag kom der brev, men om natten fik jeg meget ondt, og vi ringede, at nu kom vi. Så skete der endelig noget, meget hurtigt. Jeg blev opereret, og personalet var meget søde.

72	Der var meget travlhed, så der var meget ventetid.	I nogen grad
35	Jeg synes, at der går meget lang tid, inden lægen kommer. Og de giver ikke informationer til, hvad der skal ske. Og det er meget træls. Det skal I blive bedre til. Det kan ikke være rigtigt, at man skal vente [adskillige] timer på, at en læge skal komme og se til en. Plus at lægen og sygeplejersker skal kunne smile noget mere i stedet for, at se så sure ud. Det er for dårligt. Og lægen og sygeplejersker skal kunne give informationer til folk. Det er træls, at når lægen så kommer, og der kommer en sygeplejerske ind og lige skal have hjælp, så burde lægen lige sige, at de lige skal hjælpe den patient, de er i gang med og hjælpe, i stedet for og gå hen og hjælpe en anden. Det er for dårligt.	I ringe grad
47	Stue og gange var meget beskidt(e), samt spindelvæv holdt det hele sammen.	I ringe grad
59	Jeg skulle møde [om morgenen] men kom først på op [sen formiddag]. Det ville være rart, om man kunne planlægge operationerne dagen før, og evt. sende SMS om tidspunkt aftenen før.	I ringe grad
69	Fra sygeplejersker: Fint. Fra læger: Forbeholden.	I ringe grad
2	Ikke relevant. Jeg har ikke været indlagt i [efteråret] i år.	Ikke relevant for mig
66	Jeg ankom i lægevagten med stærke smerter og ventede indtil, en venlig sjæl byttede nummer med mig.	Ikke relevant for mig
1	Jeg blev overflyttet fra andet sygehus, og oplevede det meget kaotisk, da jeg ankom.	Slet ikke
34	Det var utrolig forvirrende at komme på Akutmodtagelsen. Sjældent har jeg oplevet så dårlig en modtagelse, samt har aldrig prøvet at vente så længe på både undersøgelse, samt at der kom nogen ind og spurgte, hvordan jeg havde det, så næste gang, hvis der bliver nogen næste gang, håber jeg, at jeg kan komme på et privathospital. Det virkede som om, noget af plejepersonalet var fuldstændig uinteresset i, at man bare lå og ventede, selv om man samtidig var nervøs for, hvad man fejlede. De gik bare forbi uden at spørge ind til en.	Slet ikke
40	Det undrede mig meget, at man trak et nummer. I tog overhovedet ikke hensyn til ens tilstand. Hvordan kan man have et nummersystem og ikke en person, der forholder sig til, hvor akut ens tilstand er?	Slet ikke
3	Husker intet, da jeg ikke havde det så godt og blev lagt på en seng, inden jeg kom til samtale.	Ved ikke
70	Grundet min tilstand, husker jeg ikke indlæggelsens første par timer.	Ved ikke

Akut1 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Akut1 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
29	Der var ikke styr på min medicinering fra starten, trods en nylig [operation], som jeg selv gjorde opmærksom på. Det bidrog til, at jeg ikke fik vigtig [] medicin to dage i træk. [Det var dog] held i uheld, [da det] betød, at vi fandt en løsning, så jeg rent faktisk kunne få [foretaget operation] trods [karantæne]. Desuden vurderede den vagthavende læge, [] at jeg skulle udskrives, selvom det senere [] viste sig, at [jeg måtte genindlægges samme dag].	Ja
4	Fik sug i luftrøret i stedet for i maven.	Nej
37	Fejlsvar på blodprøve. Modsatrettede informationer om diagnose.	Nej
45	Efter scanningen om aftenen, kom der en [] læge sent, som meddelte mig, at der var noget at se på tyktarmen. Hvis det var kræft, ville det gå langsomt, da jeg var gammel. Jeg er stærk psykisk, så jeg kunne klare denne besked fra lægen. Havde det været en person, som var nervøs eller psykisk svag, ville vedkommende sikkert blive ude af den. Jeg mener, at selv [] læger bør informeres om den rette måde at give en information til patienten. Jeg tror ikke, at en [anden] læge ville have sagt tingene på en sådan måde.	Nej
50	Opstartet i behandling for urinvejsinfektion, med [et medikament], på baggrund af en [prøve], som kun var positiv for leukocytter. Der var ikke tale om en urinvejsinfektion. Dyrkning og resistens var uden vækst.	Nej
66	Jeg oplevede at blodtryksapparatet ikke virkede ved indlæggelsen og først den følgende morgen blev erstattet af et andet, til trods for, at sygeplejersken om aftenen sagde hun, ville fejlmelde det. Fik derfor ikke taget blodtryk ved indlæggelsen. Der var ingen mulighed for at ringe efter hjælp om natten (snoren manglede), så jeg måtte op og ligge på knæ i sengen og tage beholderen med drops ned og tage den med på toiletet. Jeg ventede længe på, at der skulle komme en sygeplejerske og tilse de andre patienter, men det kom der ikke.	Nej
44	Fik taget EEG. Det gik stærkt, så jeg lå med elektroder, da han var færdig, idet jeg hurtigt også skulle have taget en blodprøve []. Læg de telefoner væk.	Uoplyst
69	Havde besluttet på forhånd, hvad der skulle ske. [].	Uoplyst
34	Hvis jeg ikke havde haft min søster med, kunne jeg såmænd have siddet med smerter i meget lang tid. Min søster måtte ud et par gange for at spørge, om der snart skete noget samt hun måtte ud efter tøj, jeg kunne få på, så jeg kunne komme ned i en seng at ligge. Syntes det er utroligt, at jeg bliver lagt på en stue sammen med en mand, og da jeg skulle undersøges, travede denne mandsperson frem og tilbage, hvorpå jeg frabad mig at blive undersøgt indtil, han blev bedt om at blive i hans seng bag dette lille forhæng, der skilte sengene fra hinanden.	Ved ikke
35	De tog ikke hensyn. Og der gik meget lang tid, inden man fik noget at vide.	Ved ikke
42	Alle undersøgelser foregik fastende til trods for, at problemet opstår, når jeg spiser. Anbefalet CT-scanning blev lavet om til ultralyd.	Ved ikke

Akut1 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH

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

ID	Kommentarer - Akut1 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
7	Det eneste, jeg vil påpege her, er, at jeg grundet min tilstand var meget svimmel og havde store smerter, hvilket gjorde jeg ikke følte, det var forsvarligt at være derhjemme, da jeg var bange for, at jeg ville besvime når som helst. Men alligevel blev jeg udskrevet, fordi der ikke var akut tegn på operation og de manglede plads.	I høj grad
9	Indlagt med [] blod i opkast. Ventede i to dage på kikkert undersøgelse, hvilket følte som lang tid efter Falcktransport med blå blink og med blod i opkast. Kom tilbage to dage efter og kom hurtigt til undersøgelse.	I høj grad
14	Endnu ikke modtaget resultat af sidste MR scanning [i efteråret].	I høj grad
27	OK.	I høj grad
29	Kvaliteten af den plejemæssige og behandlingsmæssige indsats svingede fra meget høj på begge fronter til utilfredsstillende også på begge fronter. Plejepersonalet virkede, med undtagelser, generelt ukoordineret og desværre til tider uengageret/arrogant og i flere tilfælde klart inkompetent, også efter egne udsagn. Tre meget dygtige og tillidsvækkende vagthavende læger betød, trods de andre svigt, at jeg og mine pårørende var nogenlunde trygge og følte os velinformerede undervejs. "Ulighed i sundhed": Min kone er sundhedsfaglig, og jeg er selv rimelig oplyst og selvberørende. Det medvirkede uden tvivl til, at mit forløb gik bedre, end det ellers ville være gået. Jeg kan derfor godt bekymre mig lidt om, hvordan knap så godt stillede patienters forløb på stedet vil være.	I høj grad
36	Jeg fik taget en graviditetstest, men jeg fik aldrig svar på udfaldet af denne.	I høj grad
40	Hvad er det videre forløb? Hvorfor har man ikke sammenholdt de billeder, som er taget på andet sygehus og nu på Aarhus. Er min tilstand forværret i forhold til billeder m.m.? Altså samarbejde med andet sygehus.	I høj grad
78	Alt i alt er jeg kommet videre.	I høj grad
11	Vi har ikke manglet information.	I meget høj grad
19	Ikke information til min mor, men information til dem, der skulle bringe hende hjem! Altså kommunikation mellem ansatte! Hun blev sendt hjem med patienttaxa i styrtregn, uden overtøj og i hjemmesko! Hun har som [ældre dame] ikke mange kræfter og måtte spadsere, i nævnte styrtregn, dog med støtte fra chaufføren, unødigt langt. GPS kunne have vist en fornuftigere adgang til hendes bolig. Hun blev drivvåd, men heldigvis kun lidt forkølet efterfølgende. Hun burde være udskrevet og hjemsendt liggende med Falck! Ligesom hun blev fragtet TIL hospitalet! MEN: Kæmpe ros til personalet på akutafdelingen, som hørte og tog hendes øjenproblemer alvorligt, som INTET havde med hendes akutte indlæggelse at gøre. Trods [nogle] timers ventetid på Øjenafdelingen, så var det en stor lettelse, at hun fik grundigt undersøgt og behandlet DET problem. Alt i alt meget tilfredsstillende oplevelse, lige bortset fra det med den manglende kommunikation!	I meget høj grad
43	Var indlagt med kraftigt galdestensanfald. Kunne godt have brugt at vide, hvad jeg kunne gøre selv, for at det ikke blev så slemt igen en anden gang med hensyn til kost, motion, medicin eller andet.	I meget høj grad
46	Ingen mangler.	I meget høj grad
54	Blev akut indlagt af egen læge. Efter undersøgelse og diagnosticering [blev jeg] straks (samme	I meget høj grad

	dag) overført til Tarmkirurgisk Afdeling. Opereret for tarmslyng samme dag.	grad
83	Jeg var indlagt under 12 timer med maveproblemer. Havde ikke pårørende med, og var ikke på medicin hverken før eller efter indlæggelse. Alt personale var flinkt og imødekommende, og man blev informeret og spurgt til jævnlige.	I meget høj grad
16	Super ringe måde at udskrive mig på. Jeg skulle vente i langt over otte timer på at blive udskrevet, og jeg var nærmest efterladt til mig selv. Total dårligt.	I nogen grad
23	Sygeplejerskerne var meget flinke og gav fyldestgørende oplysninger og var gode til omsorg. Efter scanning oplyste lægerne, at de intet havde fundet og på trods af, at jeg gjorde opmærksom på, at jeg havde konstante smerter i mellemgulvet, blev det ikke undersøgt nærmere. En af lægerne gjorde blot opmærksom på, at mine symptomer skulle behandles konservativt og evt. med []. Jeg havde ingen forstoppelse, så denne bemærkning forstod jeg ikke. For mig talte lægerne hen over hovedet på mig, og jeg opfattede sådan, at de nærmest anså mine problemer som påtaget. Det på trods af, at jeg havde været udsat for et []uheld og havde fået fjernet [], havde [] brækkede ribben, og [] var brækket. [] Så hverken psykisk eller fysisk var jeg på toppen. Jeg blev [kort tid efter] indlagt med samme symptomer og smerter på Regionshospitalet Herning. Her fandt lægerne efter scanning en [] stor gammel blodsamling der, hvor milten var fjernet. I løbet af de dage før indlæggelsen i Herning havde jeg flere gange feberstigning mellem 37 og 39,5. Straks ved indlæggelsen i Herning begyndte lægerne en antibiotikabehandling og en smertebehandling, da de klart kunne se, at jeg havde meget voldsomme smerter. Her var dialogen med lægerne fantastisk. Ethvert spørgsmål blev besvaret på et sprog, som jeg som lægemand kunne forstå. Jeg er fortsat under smertebehandling, men det går positivt frem ad.	I nogen grad
24	Der var usigeligt meget larm på stuen med fire personer indlagt og en masse pårørende og larm, samt lys der blev tændt. Men sådan er det måske på en stue med fire personer på en akutafdeling. Mon man på en eller anden måde kunne tilbyde ørepropper eller lav belysning til kl. 8. Kl. 06.30-07.00 var der fuldt vigør på stuen, og jeg havde ikke sovet hele natten frem til 05.30, så jeg fik ingen ro. [Om formiddagen] skulle jeg til CT-skanning og [tidlig eftermiddag] var jeg ude. Måske nogle stille perioder uden mobilsnak og pårørende, som på amtspsygehuset. Det er 6-mandsstuer.	I nogen grad
65	Det er bedst at have tolk, når jeg har behov for at spørge om muligheder og medicin. Også når lægen fortæller alt, hvad jeg bør vide om min sygdom og medicin. Nogle gange får jeg tolk, når jeg skal udskrives, men ønsker også at få tolk, når jeg pludselig skal indlægges pga. stærke smerter.	I nogen grad
69	Manglende at få at vide, hvad der var/er galt, en diagnose, og hvordan jeg skulle forholde mig til det.	I nogen grad
80	Nogle læger var dårlige til at kommunikere med mig som patient. Jeg følte ikke, at jeg rigtig forstod budskabet og blev noget forvirret. Heldigvis kunne sygeplejerskerne oversætte for mig og det hjalp gevaldigt på forståelsen, og dermed kom der ro på igen. En stor tak til det jordnære og dygtige plejepersonale.	I nogen grad
8	Der var slet ikke tid til, at de kunne tale med mig. Det oplevedes som en ekstrem lang ventetid, hvor der gik mange timer, inden jeg kunne få noget at vide om mine undersøgelser. I al den tid måtte jeg faste, fordi vi ikke vidste, hvad der skulle ske. Det var ekstremt frustrerende.	I ringe grad
37	Manglende information om videre forløb (diagnose?). Genoptræning, forventet varighed, prognose. Ingen information om bivirkninger i forbindelse med morfika.	I ringe grad
42	Det er frustrerende at se sin journal efter udskrivelse, hvor der står, at jeg var smertefri. Sagen er, at smerterne til trods for [meget smertestillende] var de samme, da jeg blev "sparket" ud. Samt at blive udskrevet med en forklaring, som jeg umuligt kan tro, at lægen selv troede på.	I ringe grad
57	Jeg er ikke blevet informeret om, hvad lægerne konkret har gjort ved operationen. Jeg blev ikke informeret om, at jeg kunne få ondt ved spisning efterfølgende. Generelt dårlig information.	I ringe grad
35	De skal lære at give bedre informationer.	Slet ikke
2	Ja, jeg har manglet information om, at jeg skulle indlægges.	Uoplyst

