

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
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 CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

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 Brugerindvovering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens 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 afdelingens akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	597
Besvarelser fra patienter:	333
Afdelingens svarprocent:	56%

Rapportering

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

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

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

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

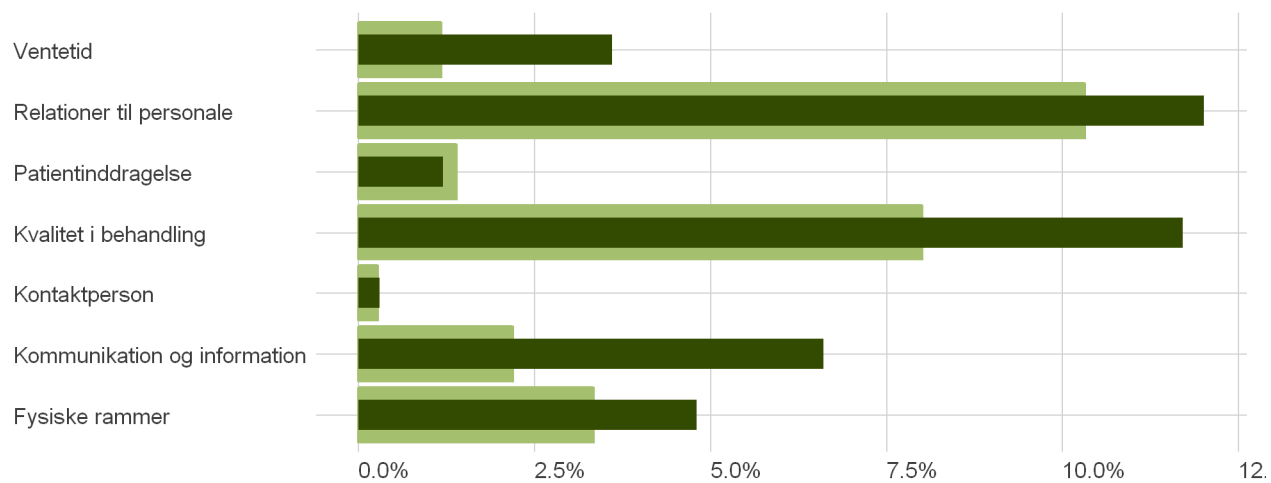
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.


















Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)























Fælles Akut Afdeling Overafd.

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
2	Det hele var meget tilfredsstillende.	I høj grad
1	Ved ankomsten til sygehus NN blev min mand undersøgt, og da man ikke kunne finde ud af hvad der var galt, blev vi kørt til et andet hospital. Da det blev konstateret, hvad der var galt, blev vi kørt tilbage til det første sygehus. Denne tur ville vi gerne have været foruden.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Akut3 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
7	Kan dårligt huske min indlæggelse, dels pga. tiden, dels pga. min tilstand. Havde pårørende hos mig og medicinskema med fra plejehjemmet.	I høj grad
25	Jeg er generelt tilfreds med personalet under indlæggelsen.	I høj grad
1	Meget venlig og meget effektiv.	I meget høj grad
6	Datter til patienten skriver på vegne af patient. Da jeg kommer til min far, har han ligget på afdelingen i ca. fem timer. Da vi kommer ind på stuen, ligger min [ældre] far fladt på ryggen, uden at kunne nå en klokkesnor eller vandglasset på sengebordet. (Kan ikke stå på benet og munden er knastør). Samtidig opdager jeg, at hans drop med saltvand er løbet ind under huden i stedet for i en blodåre. Der har kort forinden været to fagpersoner inde hos ham, der har overset det. (Min vurdering er, at det er den halve liter, der er løbet ved siden af i armen). Lægerne var hurtige og effektive til at handle og iværksætte tiltag, og gav en super god information. Min far blev indlagt på akutmodtagelsen på Tage Hansensgade og blev samme aften overflyttet til anden afdeling [].	I meget høj grad
8	Alt var, som jeg kunne ønske det. Personalet var venligt og kompetent, hvilket gav ro straks ved ankomsten.	I meget høj grad
15	Jeg antager, at det ikke er nogen fejl, at det drejer sig om AKUT indlæggelse i [efteråret], da jeg senere har været indlagt på hospitalet, og [cirka en måned senere] blev opereret og fik, som først antaget, IKKE et halvt knæ, men et HELT nyt knæ.	I meget høj grad
18	Vi manglede skiltning af afdelingen på sygehusgrunden, da det først stod beskrevet, da vi kom indenfor. I øvrigt blev vi godt modtaget, og jeg blev hurtigt undersøgt og fik ordineret behandling.	I meget høj grad
23	Jeg blev godt modtaget på afdelingen. Der var meget fokus på mig.	I meget høj grad
24	Særdeles professionelt, imødekommende samt venlig og effektiv behandling!	I meget høj grad
3	Ingen interesse fra personalet. Sad på sengekanten resten af dagen. Fik nylig besked på, at jeg godt kunne forvente at skulle sove der hen under aftenen. Kunne så tage mit tøj af og lægge mig i sengen.	I nogen grad
9	Syntes ikke, at jeg skulle dele stue med en mand ved ankomst.	I nogen grad
17	Alt foregik ok.	I nogen grad
14	Bedre information omkring tingene, og at de snakker mere sammen, så man ikke skal forklare det samme fire forskellige gange.	Slet ikke

	12	Min mor er [ældre] og kan ikke huske så godt. Derfor har vi besvaret med ved ikke, da I ikke vil kunne bruge hendes svar til så meget.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Akut2 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH		Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
	28	Det virkede som om, at der ikke var helt god kommunikation internt. [Det var] nok mest fordi, det på en søndag nærmest var umuligt for sygeplejerskerne at få fat i lægerne. Virkede også underligt, at man ikke kunne få en forklaring på, hvorfor man skulle undvære mad og drikke i 15 timer! Da der var modstrid mellem CT-skanning og MR-skanning, kom man ikke frem til en konklusion på konference. Jeg fik i hvert fald ikke besked, som jeg blev lovet. Jeg fik også at vide, at der ville blive lagt en recept op på nettet... Dette var ikke sket og jeg måtte ringe fire dage senere og rykke. Tre uger senere var der kontrol, og her var forløbet også behæftet med en fejl, da der ikke var aflyst på CT-skanningsresultatet på de oprindelige billeder. Det har juridisk betydning! Til gengæld var ALLE personaler jeg fik behandling af utrolig hjælpsomme, kompetente og med en fantastisk empati! Tror I alle har mere end rigeligt at se til, og det smitter desværre bare af på dele af behandlingsforløbet og de utrolige lange ventetider.	I høj grad
	30	De kunne godt spørge lidt mere ind til, om det, de gør, gør ondt. Det er ikke så rart bare at blive vendt rundt og trykket på uden at blive spurgt, hvor ondt man har. Ellers gør de det rigtig godt :-).	I høj grad
	43	Alt forløb meget professionelt. Klar besked om forløbet og de forskellige tiltag.	I høj grad
	44	Ambulanceafhentning er hurtig og professionel. God og hurtig akutmodtagelse, med lidt ventetid før operationen pga. anden akut trafik. Men i det store og hele effektivt og tilfredsstillende.	I høj grad
	1	Den bedste modtagelse jeg har fået ved indlæggelse i forbindelse med akutindlæggelser.	I meget høj grad
	2	Jeg oplevede det hele meget professionelt.	I meget høj grad
	6	Jeg husker ikke meget fra modtagelsen. Var meget meget døsigt.	I meget høj grad
	7	Det var en helt utrolig positiv oplevelse. Meget kompetente og yderst venlige medarbejdere. Det kunne ikke på nogen måde være mere perfekt. ALLE var til UG.	I meget høj grad
	8	Super behandling hele vejen igennem!	I meget høj grad
	10	Alle fra Falckreddere til læger og sygeplejersker var venlige og positive.	I meget høj grad
	13	Indlæggelse gennem læge NN og Falck. God modtagelse og hurtig behandling på hospitalet.	I meget høj grad
	20	Jeg blev modtaget på traumecentret efter at være påkørt []. Jeg er fuld af beundring over den måde, alle agerede på. Alle vidste præcist, hvad der skulle gøres. Det gik hurtigt med at få klippet tøj op. Der blev lagt en venflon, og jeg fik smertestillende, selvom jeg ikke selv bad om det. Men jeg blev hele tiden orienteret i små korte sætninger. Personalet sagde, jeg hedder NN, jeg gør lige det og det. Det var TOP professionelt.	I meget høj grad
	21	Jeg oplevede en yderst kompetent behandling og af et rart og behageligt læge/pleje-team, der med kærlig og rolig tone gav mig alt, hvad jeg behøvede for at opnå den bedste form for information omkring skaderne, således jeg straks fattede den ro, der kunne opnås ud fra situationen.	I meget høj grad
	25	Nej, alle var meget søde og hjælpsomme. Kan ikke komme i tanke om nogen form for forbedring. Jeg fik en dejlig velkomst. De forklarede alle ting på en forståelig måde. Jeg er meget glad for min sygeplejerske [].	I meget høj grad
	31	Jeg [pårørende] var med min mor, da min mor [har brug for hjælp], og ALT forløb hurtigt, kompetent og med respekt for min mor. Personalet fik virkelig min mor, som jo var i centrum, til at være velkommen i afdelingen.	I meget høj grad
	33	Jeg ankom med ambulance og vidste ikke ret meget og fik ikke den store information. Jeg følte mig dog i trygge hænder.	I meget høj grad

- 35 Personalet var meget søde og venlige. Det skal de virkelig have ros for. Jeg synes, det hele gik meget glidende og har ikke noget at sætte en finger på. I meget høj grad
- 42 Jeg blev indlagt via Skadestuen. Går ud fra, at det er det samme som Akutmodtagelsen. I meget høj grad
- 47 Da det var femte gang, at [hoften] hoppede af led, kendte jeg til "rumlen" og fik smertestillende. Ventetid fra [sidst på eftermiddagen] til endelig behandling [] om natten, var alt for lang! I meget høj grad
- 3 Da jeg ankom til skadestuen, med liggende transport, var der tydeligt koks i overleveringen. Jeg var ikke blevet meldt ordentligt, trods jeg ankom med transport fra [], så jeg oplevede ikke, at jeg var ventet, og det gjorde lægerne heller ikke. Så noget var gået galt i kommunikationen/overleveringen. I nogen grad
- 22 Jeg var i en situation, hvor jeg [flere] gange havde været hos både skadestuen og lægevagten. Trods det, og egen læges forsøg på at få mig direkte indlagt, lod det sig ikke gøre. Det oplever jeg som meget rigidt. Jeg oplevede ikke at blive taget alvorligt hos hverken skadestuens eller lægevagten læger. Først på skadestuen [i sommer] fik jeg en erfaren læge, som beklagede forløbet og indrømmede, at de ikke vidste, hvad jeg fejlede, men [sagde] at de ikke slap mig igen førend et svar forelå. Det var professionelt. På Akut Afdelingen mødte jeg dog igen forvirring ved første møde, en negligerende og smule arrogant tilgang. Sygeplejersken vidste tydeligvis ikke, hvad jeg skulle der eller hvorfor, sagde, at jeg kun måske skulle indlægges til dagen efter. Da jeg spurgte til læger og hvad planen var, smågrinede hun og sagde, at de da var taget hjem, selvom det viste sig at være forkert. Først ved møde med en anden sygeplejerske følte jeg mig vel modtaget samt ved mødet med en læge fra en anden afdeling. Dette heldigvis samme aften. I nogen grad
- 32 Synes ikke, det var ok, at personalet intet vidste om min indlæggelse på Akut 2, selvom min læge havde orienteret dem. I nogen grad
- 38 [Patient] falder og kommer til skadestuen på Aarhus sygehus. [Patienten] røntgenfotoграфeres og sendes hjem. [Ligger i flere dage og har ONDT] og sendes igen på skadestuen af egen læge. Bliver så opereret grundet et brud på hoften. I nogen grad
- 19 Da jeg kommer fra Lægevagten til AKUT Afdeling 1, går der lang tid før der kommer nogen, da en anden patient har haft hjertestop, og alle sygeplejersker er oprevne. Jeg stod midt i et astmaanfald og havde brug for medicin. Jeg bliver derfor sendt over på AKUT Afdeling 2, hvor jeg ventede lidt, inden jeg fik en seng. Da lægen kommer, fortæller jeg ham, at jeg har [] grundet for meget [medicin], og alligevel ordinerer han en meget høj dosis i ti dage, som dagen efter bliver sat ned af en speciallæge, da hun hører min historie! Jeg følte ikke, at lægen hørte mig overhovedet. Ydermere kommer lægen og siger, at min saturation er normal, men dagen efter kommer speciallægen og siger, at det er den ikke for en astmapatient, og at jeg faktisk burde have fået en del medicin og ilt gennem slange! Det er under al kritik! I ringe grad
- 40 Jeg oplevede min indlæggelse [] som meget kaotisk, så jeg har lidt svært ved at sætte et nøjagtigt tidsperspektiv på. Jeg tror, jeg relativt hurtigt kom ind på en behandlingsstue, hvor jeg [blev tilset og syet]. På trods af at jeg var placeret som førsteprioritet til at blive CT skannet og røntgenfotoграфeret, varede det en rum tid, før jeg kom til. Da jeg blev fragtet videre i systemet, manglede der en stue, hvor jeg kunne placeres. Jeg blev dog ikke liggende på gangen og tror, jeg hele tiden havde selskab. Jeg ved ikke, om det var pga. pladsmangel, at jeg blev indlagt på en stue med tre herrer, men jeg fandt det i den grad ubehageligt. Jeg kan oplyse, at da jeg lå blottet, mens jeg fik taget min temperatur bagi, blev en af mændene kørt forbi min seng, uden at forhænget dækkede for indsyn. I ringe grad
- 12 Jeg vidste slet ikke, at jeg har været indlagt. Jeg var ganske vist på en akutafdeling. Der sad jeg i halvanden time, og der skete ikke en skid, så det blev jeg da træt af, så jeg sagde til en sygeplejerske, at nu tog jeg hjem. Der blev svaret, at de ikke vidste, at jeg var der, men eftersom portøren var inde og spørge, hvor jeg skulle være, så det vidste de godt. DET VAR DEN DAG. Hav ellers en god dag. Slet ikke
- 16 Meget lang ventetid, blev henvist til akutmodtagelse fra egen læge torsdag, blev først indlagt fredag middag og først opereret lørdag sidst på eftermiddagen. Ellers venligt og meget imødekommende personale. Slet ikke
- 37 Det var meget kaotisk, og jeg blev nedprioriteret pga. trafikulykke, hvilket betød en ventetid på [flere] timer, før der var en læge som tog stilling til, hvad der skulle ske med mig. Hvilket Slet ikke

	han også havde enormt svært ved, fordi han hele tiden skulle noget andet. Hvilket sygeplejersken gentagende gange undskyldte for.	
	4 Jeg har været bevidstløs/haft blackout ved indlæggelsen, så husker ikke så meget omkring hvilke spørgsmål osv., jeg måske er blevet stillet. Men de var søde til at hjælpe og forklare generelt.	Ved ikke
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 Akutafdelingen 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 modtagelsessranken. 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 sengeliggende.	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 hurtig 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.	I nogen grad

Ugen efter ringede jeg for at høre, om jeg var glemt. Det var en overlæge, der 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 uinteresseret 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 |

Fælles Akut Afdeling Overafd.**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 1	Har beskrevet, at vi gerne ville have været turen frem og tilbage mellem Skejby og [andet Sygehus] foruden.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Akut3 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 6	Drop løbet ind i armen og overset gennem flere timer. Efter hjemkomsten spørger min far mig, hvornår droppet i armen skal fjernes. Jeg fjerner det, men er overrasket over, at det ikke er fjernet ved udskrivelsen (min far var sat på tabletbehandling, og skulle ikke have medicin i droppet efter at han var kommet hjem). Da min far bliver udskrevet, ringer sygeplejerske efter en taxi til ham og min mor. På vej ud til bilen spørger min mor, om de havde fjernet stingene, som de havde lovet. Det havde de ikke, og de får fat i en sygeplejerske der fjerner dem, men da har taxameteret kørt længe og de får en FLOT taxi regning som afslutning. Min mor varetager normalt min fars tabletadministration, og ved udskrivelsen informerer en sygeplejerske hende om hvilken medicin min far skal fortsætte med. Der udskrives en liste med medicinen, som sygeplejersken efterfølgende overstreger og retter med kuglepen. Det var meget, meget rodet at skulle overtage for min mor, og gav en stor usikkerhed som efterfølgende krævede opfølgning hos egen læge. Min far blev meget konfus under indlæggelsen [].	Nej
✎ 9	Den læge der indlagde mig, hørte kun hvad hun ville høre. Det viste sig ved udskrivelsen. Her kunne man ikke svare på flere ting i forbindelse med indlæggelsen. Måtte gå tilbage og konfrontere med [læge] der kendte mig. Var ellers blevet udskrevet til ingenting.	Nej
✎ 16	Da jeg skulle udskrives, foregik det ude på gangen. Det synes jeg ikke, er i orden.	Nej
✎ 18	Der blev ordineret en røntgenundersøgelse af den læge, der modtog mig. Denne blev aflyst ved konferencen, og det var jeg ked af.	Nej
✎ 20	Der står i journal, at jeg er ryger, og det er jeg ikke.	Nej
✎ 28	På trods af, at jeg havde medbragt såvel medicin som et medicinskema, virkede hospitalets dosering/udlevering rodet. Man borttog mine [piller] og fortalte ikke om alle [de nye ordinationer].	Nej
✎ 11	Lægen var uforstående over min indlæggelse som min læge havde anbefalet. Var ikke særlig imødekommende. Jeg blev sendt hjem igen med mange smerter. Jeg er nu i gang med nye undersøgelser. Jeg kommer forhåbentlig ikke på den afdeling igen.	Ved ikke
✎ 13	Jeg var indlagt med en meget svær lungebetændelse, skulle have penicillin i drop. Dette blev glemt en gang, fik det kun, fordi jeg selv gjorde opmærksom på dette.	Ved ikke

ID	Kommentarer - Akut2 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	14 Jeg fik at vide, at jeg nok havde brud på nakkehvirvel og måske skulle opereres kl. 2.00, når kirurgen blev ledig, så jeg fik jeg hverken mad eller drikke og havde halskrave på hele natten, da der ikke skete noget i løbet af natten. Så stor var min forundring, da jeg efterfølgende var hos egen læge, som fortæller mig, at der aldrig har været mistanke om noget brud ifølge de oplysninger, som hospitalet har sendt til lægen.	Ja
	22 I forhold til personalet vil jeg understrege, at sygeplejerskerne på anden til fjerde indlæggelsesdag var kompetente og venlige. Ligeså var undersøgende læge samt læge NN, hvor jeg oplevede at blive taget alvorligt. Fejlen lå i, at jeg dagen efter operationen aldrig blev tilset korrekt. En læge, jeg ikke tidligere havde mødt, kom ned ved [middagstid], og begyndte hårdhændet at tage forbindingen af, hvor jeg bad ham være forsigtig. Han spurgte da undrende "gør det ondt?", hvortil jeg måtte svare "ja". Han bad tydelig irriteret om at få en sygeplejerske til at tage resten af forbindingen af, og sagde højt til hende, at det "bare skulle gøres kort og kontant". Jeg sagde "nej tak, det gør ondt". Derefter gik han, og sygeplejersken tog roligt forbindingen af. Derefter lå jeg med et åbent sår. Selvom sygeplejerskerne kontaktede andre læger løbende i dagvagt og aftenvagt, kom der aldrig en anden og en plejeplan kunne ikke effektueres. Risiko for infektion. Først næste dag [om eftermiddagen] kom en læge, efter at jeg selv havde kaldt mange [gange] og til sidst krævet, at en læge kom [] halvandet døgn efter operationen og efter at have ligget med et åbent op sår i mere end et døgn.	Ja
	26 Jeg havde inden operationen fortalt, at jeg ikke tålte morfin, da jeg bliver svimmel og kaster op af det. Alligevel prøvede de af med noget morfinlignende efter operationen, og det blev jeg meget svimmel af og måtte derfor ligge et par timer ekstra på afdelingen, inden vi kunne køre hjem.	Ja
	3 Overleveringen/meldingen af min ankomst til Aarhus Universitetshospital. Det var ubehageligt ikke at føle, at nogle/afdelingen var klar til at tage imod mig.	Nej
	17 Ingen information.	Nej
	23 Først fastede jeg [] med henblik på operation. Så blev det pludselig [senere på dagen], af [en] ny læge, opgivet uden at give mig en grund.	Nej
	28 Recept ikke lagt op. Indkaldelse til kontrol kom ikke før jeg rykkede efter en uge. Aflysning af forkert CT-scanning. Diagnose ikke aflyst på det tidspunkt, jeg mødte til kontrol, og jeg spurgte hvorfor og fik at vide, det var en fejl. Der skulle ventes syv timer på en simpel besked fra en læge, så jeg kunne ikke udskrives. Det er spild af ressourcer, og følte det var meget mærkeligt... Nærmest en fejl, men om det er mangel på ressourcer et andet sted, ved jeg ikke.	Nej
	32 De vidste ikke, jeg kom!	Nej
	34 Portør var ikke bestilt til aftalt tid.	Nej
	35 Mængden af medicin, jeg tog dagligt, var forkert noteret.	Nej
	48 Personalet ville fjerne den medicin, som jeg får []. En medicin jeg på nuværende tidspunkt ikke kan undvære. Heldigvis var min kone tilstede. Hun protesterede og forlangte, at man afventede besked fra anden afdeling []. Efter kontakt hertil fik afdelingen besked på, at de ikke måtte fjerne medicinen.	Nej
	30 Hvilke fejl skulle der kunne ske?	Uoplyst
	12 Man vidste jo åbenbart ikke, at jeg var der.	Ved ikke
	19 Som jeg beskrev før, fik jeg at vide, at min situation var normal, hvilket den ikke var. Jeg har dog ikke indgivet en klage.	Ved ikke

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

Fælles Akut Afdeling Overafd.

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

ID	Kommentarer - Akut3 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
2	Der var dårlig kommunikation mellem kommunens hjemmepleje og sygehuset om den hjælp, jeg havde behov for. Bl.a. vidste de om morgenen efter min hjemkomst ikke, at jeg var kommet hjem.	I høj grad
7	Meget er ikke relevant, da jeg blev flyttet til anden afdeling og ikke udskrevet fra [akutafdelingen].	I høj grad
1	Jeg manglede ikke information, men havde tværtimod god mulighed for at stille spørgsmål, efterhånden som de opstod for mig.	I meget høj grad
19	Jeg var indlagt på [anden afdeling] og til trods for, at jeg havde en [ikke-smitsom sygdom], sov jeg i en "støvsuger" (værelse med undertryk). Det betød, at man om natten lå i en evig susen. Den første nat troede jeg, der var stormvejr udenfor. Jeg fik efterfølgende at vide af personalet, at hvis døren stod på klem, ville [suselyden] udeblive. Det resulterede dog i diverse bip og [] lyde fra patientovervågningsudstyr eller [lyde fra kald] efter personalet.	I meget høj grad
4	Bedre planlægning af udskrivelse. Kunne ikke nå og få nogen til at hente. Pludselig sagde sygeplejersken, at jeg skulle hjem uden videre.	I nogen grad
5	Manglende information i forbindelse med udskrivelse, både i forhold til, hvor jeg skulle henvende mig, hvis symptomerne forsat var eksisterende.	I nogen grad
6	Min far var meget konfus og hørehæmmet, så han fangede ikke informationerne, og familien blev kun delvis informeret. Blandt andet var min far en tur omkring hjerteafdelingen på andet sygehus samme dag som udskrivningen, som vi aldrig fik information om. Ældre, konfuse, hørehæmmede og febrile patienter hører ikke ret meget selv, og det var meget svært for os at blive informeret. Vi måtte kæmpe for informationerne. Min fars konfusion aftog en uge efter han var kommet hjem.	I nogen grad
15	Summa summarum i alle disse modstridende "krydser" munder [det] ud i, fra en cost-benefit betragtning, at det relevante personale, under de betingelser de nu en gang har at arbejde under, ABSOLUT IKKE kunne have gjort det bedre for mig!	I nogen grad
26	Blev overført til afdeling NN [om aftenen].	I nogen grad
14	Har manglet information fra personalet. Jeg var meget uvis under hele forløbet, og at de ikke snakkede med mig omkring tingene.	I ringe grad
11	Fik tilbudt morfin, men ønskede det ikke, da jeg kører bil. Fik ikke tilbudt noget alternativt.	Slet ikke
12	Min mor er [ældre] og kan ikke huske så godt. Derfor har vi besvaret med ved ikke, da I ikke vil kunne bruge hendes svar til så meget.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Akut2 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
1	Jeg blev overført til anden afdeling.	I høj grad
3	Der var nogen forvirring fra Akut 2 om, hvordan jeg og min familie skulle forholde sig, da jeg blev ringet op dagen efter udskrivelse vedrørende min [positive test]. Lægen fra afdelingen, der ringede mig op, sagde, det var egen læge, der skulle vide det, og da jeg så kontaktede egen læge	I høj grad



	i forhold til retningslinier, var hun uforstående, da hun sagde, det ikke var hende, men den afdeling, der havde podet mig. Så jeg måtte ringe til afdelingen igen, der følte jeg mig som kasterbold i forhold til, hvem der havde ansvaret for det.	
✎ 4	Jeg har efter indlæggelsen haft fortsat ondt i hovedet og problemer med fokusering, hukommelse samt mine smags- og lugtesans, og her har jeg ikke rigtig nogen viden omkring, hvad jeg kan gøre. Har været ved egen læge nogle gange, som fortsat anbefaler hvile og afslapning, men jeg har ingen yderligere informationer eller erfaring omkring, hvad der ellers kunne gøres.	I høj grad
✎ 5	Primært efter udskrivelsen er man fuldstændig overladt til sig selv, hvilket er kritisabelt, når man i forvejen er ramt på ens egne ressourcer. Det blev vurderet, at jeg ikke skulle have korset [], idet jeg på indlæggelsestidspunktet ikke havde smerter; fik contalgin, morfin og lå ned. 3 uger senere tog jeg kontakt til fysioterapeuten pga., at smerterne i ryggen var ulidelige, og fik korset for at smertelindre. Jeg har lidt svært ved at forstå, hvorfor det ikke blot er en del af behandlingen.	I høj grad
✎ 27	Ved udskrivelse blev jeg ikke informeret om, hvad jeg måtte og ikke skulle gøre, mens jeg ventede i to uger på resultatet af en MRI-scanning.	I høj grad
✎ 28	Jeg synes det var uheldigt, at jeg ikke blev informeret om konklusionen på modstrid [mellem to forskellige] skanningsresultater, når de var tilgængelige efter få dage. Dermed gik jeg med frygten for, at der var et brud, selv om man allerede efter første konferencemøde vidste, at der ikke var [brud].	I høj grad
✎ 39	Det forekom mig som om henstilling/krav til assistance/optræning fra terapeuter blev negligeret af sygeplejersker, på trods af at læge havde overværet terapeuternes råd. Derfor forekom det mærkeligt at få at vide, at man skulle udskrives samme dag som hoften "var sat på plads" [midt om] natten. Efter en urolig nat kunne jeg slet ikke bevæge det venstre ben før sidst på formiddagen.	I høj grad
✎ 7	Der har IKKE manglet noget overhovedet. Jeg er stadig forundret over det niveau, der er på sygehuset. Der var overhovedet ikke noget som helst at sætte en finger på. STOR tak til og respekt for hele personalegruppen.	I meget høj grad
✎ 17	Ingen information.	I nogen grad
✎ 18	Bedre information angående parkeringsmuligheder og håndtering af akutindlæggelse.	I nogen grad
✎ 23	Hvor længe har jeg ondt i ryggen?	I nogen grad
✎ 40	Det ville have været rart at få at vide, hvorfor der ikke var grund til at blive tilset før efter tre måneder.	I nogen grad
✎ 41	Jeg ville gerne havde vidst, om jeg måtte lave mine øvelser efter, at hoften var sat på plads.	I nogen grad
✎ 44	Kontakt til lokalcenter ved udskrivelse en [] eftermiddag, med behov for opfølgning og behov.	I nogen grad
✎ 22	Den manglende kommunikation mellem skadestuen og Akutafdelingen ved indlæggelsen. Op til operationen var informationen helt ok. Efter operation og til udskrivelse uhyre dårligt med manglende kommunikation mellem sygeplejerske og læger, trods sygeplejerskernes ihærdige indsats for at få information, så de kunne iværksætte plejeplan. Ved udskrivelse, da lægen endelig kom et døgn for sent, fin og professionel information.	I ringe grad
✎ 33	Jeg manglede information omkring medicin. Jeg har [sygdom] og bliver usikker om indvirkningen af medicin. Jeg fik [medicin] (jeg var indlagt med akut []allergi) og noget andet antibiotika mod [infektion], og jeg var bange for at reagere allergisk igen, når jeg kom hjem.	I ringe grad
✎ 46	Det ville have været godt, hvis udskrivningspapirerne var sendt til mig, i stedet for til min læge.	I ringe grad
✎ 2	Måtte rykke mange gange på at komme til at tale med den læge, som skulle udskrive mig.	Uoplyst
✎ 38	[Patienten] havde det okay efter operationen, ligeledes på anden afdeling. Alle var søde og flinke. God genoptræning, også efterfølgende på [rehabiliteringscenter]. Er i dag flyttet på plejehjem []. Bare sørgeligt, at man overså det brud :-(. Patienten er næsten blind og [i 90'erne].	Uoplyst

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 dag) overført til Tarmkirurgisk Afdeling. Opereret for tarmslyng samme dag.	I meget høj 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 amtssygehuset. 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

Fælles Akut Afdeling Overafd.
















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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 2	De var alle rigtig søde og servicen var god. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 1	Alle afdelingerne på Aarhus Universitetshospital var meget tilfredsstillende.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Akut3 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 2	Venligheden var stor og meningen god, men kommunikationen gik åbenbart galt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 5	Jeg var indlagt i [nogle] dage, hvor jeg oplever at møde tre forskellige læger, som skulle tage sig af mit sygdomsforløb. Fint, der bliver spurgt ind til forløbet, men det gav mig en oplevelse af hver gang at skulle forklare mig på ny. Derudover kunne jeg godt have tænkt mig at høre en plan for, hvilke undersøgelser, lægen mente, jeg skulle igennem i forhold til mit sygdomsforløb. Jeg oplevede at gå lidt i uvished de [] dage i forhold til ikke at vide, hvilke undersøgelser jeg evt. skulle igennem dagen efter. [Kontaktperson, Patientinddragelse]	I høj grad
 7	Dette spørgeskema er ikke relevant. Det er godt, når man ikke udskrives/sendes hjem fra afdelingen, men flyttes til anden afdeling.	I høj grad
 10	Kom altid, når man ringede med klokken, var smilende og venlige, selvom de havde meget travlt. Men manglede noget bedre mad om aftenen. Det var ikke særligt godt, og kunne godt tænke mig, at man kunne få noget mad, når man var sulten. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 18	Aflysning af røntgen var en beslutning fra en læge, der ikke havde set mig. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 20	Jeg synes ikke, at de tilbyder drikke og mad ved at komme rundt, man skal vide hvor det står. Jeg hørte, at datteren til patienten i sengen ved siden af sagde, at det ikke ville være muligt, at hun kunne komme på toilettet, da hun havde brug for det, men måtte bruge sin ble. Dette håber jeg ikke er plejepersonalets holdning også. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 21	Der gik meget lang tid, inden jeg fik resultatet af, hvad der var i vejen med mig. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 25	Under indlæggelsen [havde jeg] mest kontakt med sygeplejerske NN. Hun havde altid tid til en snak, når jeg spurgte om noget. Stor ros til hende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 1	Selv når der var travlhed på Fælles AKUT Afdeling pga. mange vanskelige og/eller nye indlæggelser, forblev personalet venlige og hjælpsomme, og de var gode til at skabe tryghed i en for patienten nødvendigvis ofte ret utryk situation. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 8	Personalet var meget omsorgsfulde og empatiske. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 19	Jeg følte mig godt behandlet. Dog meget ked af det om natten, hvilket førte til manglende søvn.	I meget høj grad

22	Meget omsorgsfulde og kompetente personer, jeg mødte under min indlæggelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Det forekom mig, at der herskede en god ånd imellem de ansatte til fælles hjælp for alle. Derfor en god oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	[] Jeg er rigtig godt tilfreds med afdelingen og ked af, at den bliver nedlagt.	I meget høj grad
4	1. Bedre løbende information. 2. Fokus på hjemsendelsen. 3. Sødt og rart personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
6	Der burde være mere tid til sygepleje. Men alle var søde og flinke. Udskrivningssamtalen var meget kaotisk. Sygeplejersken skulle udskrive mange patienter på en gang. Alle (læger, patienter og pårørende) rev i hende på en gang, og min fars udskrivelse blev mangelfuld og forvirrende. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
13	Ros til personalet. De var rigtigt søde og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	Mere information og bedre kommunikation både mellem personalet og med patienten. [Kommunikation og information]	I nogen grad
16	På Patienthotellet kunne informationen godt være bedre. Det ville være ok at fortælle patienten eksempelvis, hvor ofte det forventes, at man tager sin temperatur osv. Der kunne godt være mere rent, specielt på badeværelset, og så er det da mærkeligt, at man ikke kan få sukkerfri mad på et hospital. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
28	Man burde nok informere mere om overgangen til anden afdeling/andet team. [Kommunikation og information]	I nogen grad
11	Afdelingen burde have henvist mig til anden afdeling, der kunne have behandlet mig. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
ID	Kommentarer - Akut2 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Lidt mere information om ventetid. [Ventetid]	I høj grad
9	Eneste minus var, at sengestuen var både for mænd og kvinder, det var meget grænseoverskridende. [Fysiske rammer]	I høj grad
16	Jeg er meget tilfreds med personalet og behandlingen, men jeg er lidt træt af den lange ventetid og den dermed unødvendige faste. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
24	Meget venligt og beroligende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
28	Det samlede indtryk var, at sygeplejerskerne har ufattelig svært ved at få kontakt til lægerne, hvilket har frustrerende lange ventetider til følge. Det er også meget uheldigt, at man skal ligge på stue med underlige patienter, der 100 procent forhindrer en i at få noget nattero og tiltrængt søvn efter en alvorlig ulykke. Det gjorde mig endnu mere udkørt. Sygeplejerskerne var virkelig dygtige og professionelle og havde stor empati, og lægerne virkede kompetente. Men det virkede underligt, at når man inden for få timer bliver skannet i på to forskellige afdelinger og får modstridende konklusioner, at man ikke får problemet afklaret øjeblikkeligt, men udskylder det flere dage, og man slet ikke informerer patienten! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad

- 30 Informere dem ved siden af om, at jeg havde brug for ro og hvile. I høj grad
- 36 Ved udskrivelsen kom en læge ind på stuen, som jeg aldrig havde set før, så vi kendte ikke hinanden. Hun kom med en medicinliste i hånden, og den er ret omfattende, men straks begyndte hun at pille den fra hinanden, da jeg protesterede fortsatte hun blot som ingen ting. Herefter sagde hun til mig, at det er jeg nødt til at gøre for jeg mener, at du får alt for meget medicin, og nu har du jo haft et anfald. Her protesterede jeg og sagde, at jeg ikke har haft noget anfald. Jeg er bare faldet, men det overhørte hun fuldstændigt. Hun havde bestemt, at jeg havde haft et anfald. Jeg kunne forstå, at hun havde bestemt det, på en eller anden måde, og det skulle jeg ikke fortælle noget om. Jeg var faldt og havde brækkede [ribben]. Jeg var ikke spor syg. Men det aller værste var dog da jeg blev udskrevet. Der fik jeg en lang skrivelse i hånden med besked om, at den kunne jeg aflevere til Plejepersonalet, så de kunne se, hvad jeg havde fejlet. Jeg er en [gammel] mand og bor alene med min hustru, og vi har absolut ingen plejepersonale herhjemme.
[Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] I høj grad
- 40 Grunden til min tilfredshed skyldes, bortset fra at jeg går ud fra, jeg har fået den optimale behandling, hvad angår min sygdom, udelukkende et venligt og behageligt personale. Jeg er sikker på, de gjorde det så godt, som de kunne, under de betingelser de har at arbejde under.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I høj grad
- 42 Jeg lå på en seksmandsstue, som blev opdelt ved hjælp af gardiner, som kunne trækkes for/fra. Fint nok med det. Hospitalet er gammelt og skal udflyttes til Skejby senere, går jeg ud fra.
MEN:Der var meget uro på stuen, og der blev indlagt patienter i løbet af aften/nat. Også ok med det, men jeg synes ikke, det er i orden, at lægesamtale/journaloptagelse bliver foretaget på patientstuen, og da slet ikke når det er efter midnat. Desuden blev en [] patient indlagt sent. Al kommunikation med hende forgik MEGET højt, så søvn for mig blev ret så begrænset. Dog er jeg ikke utilfreds, for jeg fik god hjælp, og jeg skulle kun overnatte på afdelingen én nat.
[Fysiske rammer] I høj grad
- 44 Indsatsen fra terapeut kunne godt være mere fokuseret.
[Kvalitet i behandling] I høj grad
- 45 Afdelingen på Tage Hansens Gade er absolut i orden og langt at foretrække frem for den korte flytning til Nørrebrogade, som var/er under al kritik både med orientering og især ventetider, som var helt uacceptable.
[Kommunikation og information, Ventetid] I høj grad
- 4 Måske nogle opfølgningstjek. Det er første gang, jeg har hjernerystelse, og min oplevelse, efter jeg er kommet hjem, har været meget frustrerende, da jeg ikke har nogen idé om, der er stilstand, fremgang eller nedgang i min heling. Kan kun selv mærke, at det ikke rigtigt bliver bedre, og jeg ved ikke, hvad der kan gøres.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 6 Tak for en rigtig god behandling og god mad.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 7 Jeg havde hele tiden oplevelsen af, at afdelingen og hver eneste del af personalet gjorde det yderste for, at jeg skulle have det så godt som muligt. Jeg følte hele tiden, at der blev taget hensyn til netop min situation. Jeg vidste hele tiden (ved hvert skift), hvem der nu var den ansvarlige for mit forløb. ALLE var helt utroligt opmærksomme og professionelle. Alle havde hele tiden den seneste viden om mit forløb. Jeg er dybt taknemmelig og skylder alle en stor TAK.
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 10 Rengøringen kunne godt være bedre på afdelingen.
[Fysiske rammer] I meget høj grad
- 11 Fuld tilfredshed. Var kun indlagt en dag []. Blev meget grundigt undersøgt, ingen varige skader efter uheldet.
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 15 Meget imødekommende og virkede rolige trods travlhed på udskrivningsdagen. Var kun indlagt i et lille døgn.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 20 Alt foregik meget professionelt og jeg er bare så glad og stolt på sygeplejefagets vegne. Også I meget høj grad

	ros til serviceassistenterne. [Kvalitet i behandling]	grad
27	Jeg var indlagt med orlov og skulle vente på indkaldelse til [scanning]. Meldte mig i AKUT 2 afdelingen. Tog [scanningen] og informationen var, at jeg ville få besked med det samme, når jeg var tilbage på afdelingen. Afdelingen meldte dog, at det vil tage én til to uger. Hvad jeg måtte og ikke måtte i mellemtiden blev ikke meldt ud. Havde [] i skulderen. Da jeg ikke blev informeret om ovenstående, tog jeg tilbage på arbejde. Der var der lidt manglende information. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
31	Som tidligere nævnt er min mor dement, og jeg følger hende dagligt på plejehjemmet og også samarbejdet med egen læge. Derfor har jeg tilladt mig at svare på min mors vegne, da forløbet netop var så godt for min mor. Det kunne jeg tydeligt mærke på hende, og personalet var meget glade for, at jeg var med hele vejen igennem til at besvare spørgsmål og holde i hånd! [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
43	Oplevede et grundigt og professionelt forløb, som gjorde mig meget tryk ved opholdet og den efterfølgende udskrivning, hvor det videre forløb blev gjort klar. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Der er en øredøvende larm på stuerne, hvilket især skyldes besøgende til pårørende, der ikke udviser respekt for de andre patienter på stuen. Larmen og uroen er svær at kapere, når man har været udsat for en traumatisk oplevelse. [Fysiske rammer]	I nogen grad
13	Det var ikke sagen at være på en stue med fire senge, hvor patienter var der fra en time til flere timer, og hvor der konstant var uro. [Fysiske rammer]	I ringe grad
22	Bedre kommunikation i forhold til skadestuen og i forhold til operationsafdelingen. I forhold til sidstnævnte har jeg indtryk af, at det var lægerne, som havde for travlt og derved ikke gav den fornødne information videre til sygeplejerskerne. Man har krav på at blive tilset dagen efter en operation, og det blev jeg ikke korrekt og lå i over et døgn med et helt åbent operationssår. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
23	Afdelingens sygeplejepersonale var ok.	I ringe grad
29	Sodavand fandtes ikke på afdelingen. Jeg blev udskrevet [midt på dagen], altså ingen middagsmad, trods afdelingen vidste, at jeg ingen hjælp havde ved hjemkomsten. Men fra 11.40 til jeg blev hentet af taxi [lidt senere] havde personalet travet meget fra køkkenet til frokoststue med samme slags kød og sodavand. "Deres frokost" altså patientmad og drikke. Det er ikke i orden. Jeg mener ikke, at personalet er på kost. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
33	Modtagelsen var rigtig god til at tage over og få mig til at føle mig tryk. Der var travlt på afdelingen, og jeg var ikke med i forløbet omkring indvirkningen af den medicin, jeg fik, og heller ikke i forhold til forløbet, mens jeg var indlagt, og hvad jeg skulle være opmærksom på, når jeg kom hjem. Toiletter og bad var så beskidte, at jeg kun tisede, når jeg ikke kunne holde mig mere. Jeg holdte mig og vaskede mig ikke, mens jeg var indlagt. Der blev ikke gjort rent, mens jeg var der (fra aften [] til næste middag). Jeg kunne se det på gamle blodpletter på gulvet og lort i toilettet. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
41	Manglede opfølgning. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
12	Der blev ikke gjort noget.	Slet ikke
17	Bedre kommunikation. [Kommunikation og information]	Slet ikke
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 selv-	I høj grad

	følgelig 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]	
	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 vigtigt, personalet ikke skal presses yderligere i tempo og travlhed, for der er fare for fejl. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	10 De lyttede rigtig meget til mit smerteforløb frem til indlæggelsen samt hjalp 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 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] I nogen grad
- 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. I nogen grad

[Relationer til personale/Pleje, Ventetid]

- 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]
- 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]
- 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]
- 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]
- 45 Afdelingens medarbejdere var venlige, professionelle og gjorde, hvad de kunne under de omstændigheder, de arbejdede under.
[Kvalitet i behandling]
- 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]
- 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 fornedet. 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]
- 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 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]
- 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]

- | | | | |
|---|----|---|--------------|
| ✎ | 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 bevilliget 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 hjalp. Det var jo en total forstoppelse i tarmen, som forårsagede smerterne. Tage 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 ansvar.
[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

