

Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

Fælles AKUT Afdeling

Aarhus Universitetshospital

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Telefon: 40 42 71 44
E-mail: simwit@rm.dk

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
2	Jeg blev ikke informeret om, hvad jeg fejlede, og der gik flere timer inden, de kunne undersøge mig.	I ringe grad
5	Blev indlagt på sygestue, hvor jeg lå [et stykke tid], men blev tilset af personale, læger og sygeplejerske. Jeg blev indlagt via akutmodtagelsen.	I nogen grad
6	NN var indlagt på Amtssygehuset (i et par dage), blev derefter overført til SKEJBY på Akut Afdeling, var der i flere dage, er nu hjemme, og det går fremad.	I meget høj grad
8	Der var ventetid, men det var den mest fantastiske sygeplejerske og læge, der var der. Man kunne godt mærke, at de havde travlt, men de gjorde alt for, at jeg følte mig tryk, der var heldigvis en fejl i min prøve, så jeg kom hjem efter fire timer :-)	I høj grad
14	Meget larm og lys hele tiden. Ikke rart at skulle opgive personlige oplysninger til læge med videre, når der ligger tre andre bag et forhæng og lytter med. OBS tavshedspligt. Meget ventetid.	I nogen grad
17	Ingen.	I meget høj grad
28	Alt gik hurtigt og venligt.	I meget høj grad
40	Alt forløb helt tilfredsstillende.	I høj grad
41	Jeg kunne godt tænke mig, at når der bliver skrevet journal ved indlæggelsen, at det ikke sker på stuen, fordi jeg mener ikke at hele stuen behøver at vide, hvad jeg fejler og har fejlet.	I høj grad
44	Det var godt, jeg er meget tilfreds.	I høj grad
56	Jeg synes, at I havde styr på det hele.	I meget høj grad
60	Lidt koks i modtagelsen ved skranken. De kunne blot have slået mit navn op og set, at det var vagtlægen, som havde indlagt mig.	I meget høj grad
72	Jeg var kun indlagt i et døgn.	I meget høj grad
80	Super søde sygeplejersker i akutmodtagelsen.	I nogen grad
81	Der var meget travlt og for lidt personale.	I nogen grad
86	Det eneste var, at da jeg ikke kan tåle laktose, fik jeg ikke noget middagsmad, jeg måtte vente helt til aftensmaden, jeg tror ikke rigtig, at de ved, at laktose er mælkesukker, så det er kun mælk, jeg skal passe på med, og jeg fik ikke min laktosefri kage om aftenen, og så var der endelige en kage, jeg kunne tåle, ellers god behandling.	I høj grad
97	På ÅU Sygehus er det en gammel nedslidt akutafdeling, hvor mange mennesker bliver proppet ind meget hurtigt. Der er ikke meget plads. Når Skejby bliver åbnet, formoder jeg, at der bliver meget mere plads, og at patienterne straks bliver overflyttet til en relevant afdeling, når diagnosen er blevet udfærdiget. Det er træls at ligge i lag, indtil det sker. Der er i øvrigt et stort behov for meget mere kvalificeret personale, der taler tydeligt og forståeligt dansk. De akutte patienter, som jeg var indlagt sammen med, var mellem 60 og 90, og de kunne ikke tale engelsk. Trygheden ligger i forståelse mellem patient og læge, især når man er syg og chokeret. På Skejby håber jeg ligeledes, at den pårørende kan få noget at drikke. Da jeg blev indlagt, fik han ikke så meget som en dråbe i 5 timer.	I høj grad
109	Blev vel modtaget, men så skete der ikke mere. Der kom først en læge [sent om aftenen], efter jeg havde ventet i 11 timer. Han havde ikke nogen idé om, hvad det drejede sig om. Så meget skuffende.	I ringe grad

110	Super og professionelt. Også super opfølgning på to forskellige afdelinger på andet sygehus. Også super opfølgning hos praktiserende læge. Men desværre dårlig behandling [i efteråret] på AKH Neurologisk pga. lægen var uforberedt og måtte derfor bede mig om at opsummere patientforløbet hos ovennævnte [] instanser. Lægen foretog ikke nogen undersøgelse af mig, selvom jeg var indkaldt til en undersøgelse! Lægen foretog en konklusion på et delforhold, som [tilsidesatte] samtlige ovennævnte instanser. Selvom han som nævnt var uforberedt og ikke havde undersøgt mig. Kun samtale.	I meget høj grad
116	Har kun godt at sige om hele forløbet.	Uoplyst
120	Jeg medbringer altid selv min medicin. Jeg mener, at det er tidsrøvende for min behandling, at jeg altid indlægges jævnfør mit postnummer på Tage Hansens Gades ambulatorium og ikke direkte på Lungemedicinsk Afdeling på Nørrebrogade, som har ekspertisen for min sygdom og kender mig!	I nogen grad
121	Jeg var indlagt hos jer grundet bryst smerter. Ved vagtlægen blev der fundet ud af, at mit ubehag skyldtes, at mit hjerte sprang et slag over. Da jeg ikke havde oplevet dette før, blev jeg selvfølgelig meget forskrækket, og jeg synes desværre, der gik alt for lang tid, fra jeg blev indlagt, til der kom en læge, som kunne fortælle mig, at det ikke var alvorligt, og at jeg ikke skulle være bange. Jeg synes personligt, at jeg lå og var unødigt bange i alt for lang tid, hvilket var en rigtig ubehagelig oplevelse. Jeg har fuld forståelse for, at lægerne og sygeplejerskerne har enormt travlt og skal løbe stærkt, men hvis jeg skulle komme med forslag til forbedringer, skulle det være noget som dette.	I ringe grad
124	Meget venligt og dygtigt personale. Jeg følte mig fuldstændig tryk.	I høj grad
125	Fantastisk personale! Meget omsorgsfulde!	I meget høj grad
126	Jeg synes, det skal gå hurtigere, når lægen skal tjekke de syge, der er alt for lang ventetid. Og [de er] længe om at tage en beslutning om, hvad der vil komme til at ske med behandlingen.	I ringe grad
133	En top professionel modtagelse.	I meget høj grad
149	Alt gik, som man overhovedet kan forvente, altså helt OK.	I høj grad
153	Fin behandling. Rare og kompetente mennesker.	I meget høj grad
166	Alt var bare ok.	I høj grad
175	Super god service trods travlhed hos personalet. Rigtige søde og dygtige mennesker.	I meget høj grad
185	At man hurtigere får lidt at vide. Jeg blev efter lidt ventetid først indlagt og lagt hen i en rigtig seng, selvom jeg havde store smerter. Da jeg så var blevet tilset af en læge, gik der over otte timer, før jeg overhovedet fik noget at vide om, hvad der skulle ske. Da jeg blev indlagt, havde jeg også fortalt, at jeg ikke havde fået noget at spise siden aftenen inden, og alligevel blev jeg nødt til at spørge [om natten], om jeg ikke nok måtte få noget at spise, eller om jeg stadigvæk skulle faste, selvom der var gået [mange] timer. Jeg synes, at det er dårligt, at der skulle gå så lang tid, hvor jeg ikke fik andet at vide, end at jeg skulle faste. Kan selvfølgelig godt forstå, at jeg skulle faste, hvis jeg hurtigt skulle opereres, men blev først opereret dagen efter igen om eftermiddagen, og det havde virkelig været lang tid uden mad, hvis jeg ikke selv havde råbt højt.	I ringe grad
186	Positiv, professionel og særdeles venligt personale, der tog ekstremt hurtigt fat ved min indlæggelse.	I meget høj grad
190	Udbuddet af lekture var kedeligt for en mand - vel nok fordi der kun var blade efterladt af kvinder. Ellers en fin behandling fra start til slut.	Ikke relevant for mig
196	Lidt mere info til pårørende da jeg selv var meget fjern.	I nogen grad
199	Jeg ved ikke, om jeg kom på et uheldigt tidspunkt (kom midt på dagen), men der var en frygtelig larm af døre, der blev åbnet, lukket og smækket i, klirren af porcelæn og en frygtelig uro og trafik på gangen, hvor jeg sad og ventede på en sygeplejerske. Lige overfor lå der en gammel mand inde på en stue med døren åben, stakkels ham.	I nogen grad
211	Jeg blev hurtigt tilset af en sygeplejerske, men jeg ventede mellem seks og syv timer på at tale med en læge.	I nogen grad
222	Jeg var henvist til afdelingen fra en anden afdeling, og alt gik gnidningsløst.	I meget høj grad
242	Jeg blev kørt direkte til akut3 med ambulance, og senere flyttet til [anden afdeling].	I meget høj grad
252	God behandling.	I meget høj grad

261	Konklusion på alle spørgsmål: Meget dårligt!	Uoplyst
277	Ankom til skadestuen ca. ved midnat. (Havde da fastet siden [middagstid] dagen før). På et tidspunkt kom der en læge, som ville have mig til røntgen. Det kom jeg så. Det viste Pneumothorax, og lægen mente, jeg skulle have et dræn. Ham, der skulle lægge drænet, kom så efter en del tid og mente ikke, at jeg skulle have dræn. Så vi så an. Det gjorde vi så indtil [morgenen]. Altså var jeg på skadestuen i ni timer! Så blev jeg flyttet til akut. Jeg blev modtaget af en sygeplejerske og installeret. Herefter var jeg heldig, at min mand kunne være der meget, for jeg så ikke meget til personalet. De havde travlt med medicin og mad. Personlig hygiejne, tandbørstning og andet tøj blev ikke gjort. Så jeg var glad for, at min mand kunne hjælpe mig. Det personalet, jeg så, var søde. Jeg lå der et døgn.	I nogen grad
282	Der var svært at finde rundt, så bedre skiltning i forhold til bygninger ville være en god idé. Jeg blev indlagt med [en sygdom] og bedt om at tage min temperatur i numsen. Dette virker underligt, da en sådan hævelse og infektion jo skaber en lokal febertilstand, så jeg vil anbefale, at den måles i øret.	I nogen grad
283	Hurtig og kompetent behandling. Sød og venlig betjening.	I meget høj grad
289	Ok.	I meget høj grad
294	Vores egen læge ringede selv efter ambulancen, der kørte mig til Akutmodtagelsen, hvor jeg fik en god modtagelse. Min kone var med.	I høj grad
298	Jeg ankom til skadestuen [om eftermiddagen] og blev straks sendt videre til akutafsnittet. Her blev jeg hurtigt modtaget af en utrolig rar sygeplejerske, men hermed var det rare overstået. Der kom rimelig hurtigt en forvagt og optog journal. Og det var det. Så skete der ingenting før [sent om aftenen], hvor en læge kom ilende og fortalte mig, at man ikke plejede at komme på akutafsnittet med mine problemer, og at grunden til, at der var gået så lang tid, inden hun kom, var, at der var nogle, der var vigtigere end mig. Endelig blev knæet tømt og en blokade lagt. Klokkeren var da [midnat].	I nogen grad
306	Fik en fin modtagelse, men havde dog en lidt træls oplevelse med en sygeplejerske, der uden videre rev blusen op på mig for at sætte elektroder på. Lidt ubehageligt, da der var en mand til stede []. Ikke at jeg er sart, men det føltes bare ret brutalt og uden advarsel. Fik igen elektroder på senere, hvor en anden sygeplejerske sagde: Jeg løfter lige op i din bluse for at sætte elektroder på og forklarede hvorfor, inden hun gjorde noget videre.	I meget høj grad
309	Det er meget svært at bedømme, da man er meget forvirret, når det er første gang, man er der og har svært at stå på benene. Beklager.	I høj grad
318	Sygeplejerskerne var hurtige og søde. Jeg ventede meget længe på en læge, fire timer.	I høj grad
327	Der var ikke noget livstruende i min situation, så jeg synes det var helt ok, at personalet prioriterede andre presserende opgaver.	I høj grad
344	Jeg var yderst tilfreds med modtagelsen. Der var en læge med det samme samt en sygeplejerske. Kom hurtigt i røntgen, blev godt smertedækket inden afgang. Blev overflyttet til Akutafdelingen.	I meget høj grad
345	Som pårørende fik jeg hurtigt en udmærket information om undersøgelsesforløbet.	I høj grad
359	Folk var meget venlige.	I meget høj grad
360	Blev overført til akutmodtagelsen/afdelingen fra skadestuen.	I meget høj grad
371	Den første læge, som der tilså mig, mente efter scanninger m.m., at jeg godt kunne tage hjem, da der ikke var brud m.m. Efterfølgende kom der en læge NN, som valgte at indlægge mig. Jeg har fortsat unormale gener efter ulykken og skal nu til læge NN. Dermed føler jeg, at den første læge NN tog mig useriøst, blot fordi der ikke var f.eks. brud på nakke/ryg.	I meget høj grad
372	Det var fint. Der var travlt, men tid nok til at sige, at der nok skulle komme en læge.	I meget høj grad
383	Jeg synes at modtagelsen var i orden.	I meget høj grad
393	Jeg fik en helt igennem god behandling. De har hurtige til at få mig indlagt, lægen tog sig god tid til at snakke med mig, og sygeplejerskerne var rigtig søde og hjælpsomme.	I meget høj grad

397	Jeg blev indlagt, da min muskelgigt var gået i voldsomt udbrud, og jeg blev derfor henvist til Reumatologisk Afdeling. I stedet undersøgte man mig for eventuelle følger af tidligere operation, som jeg ingen problemer havde med. Senere sendte de en blodprøve til Reumatologisk Afdeling, der meldte tilbage, at da prøvetallene var meget fine, var der ikke grund til nærmere udredning. Jeg kunne på det tidspunkt ikke stå oprejst ved egen hjælp. Da jeg i sin tid blev indlagt på Reumatologisk Afdeling tog det meget lang tid at finde ud af, at det var muskelgigt, da mine blodprøvetal ikke var høje. Men som min daværende læge NN dengang skrev til hospitalet: "Man bør se på både tal og patienten." Jeg var meget skuffet over den behandling, som jeg her blev udsat for.	I ringe grad
398	Alt fungerede meget tilfredsstillende!	I meget høj grad
399	Fin og professionel modtagelse.	I høj grad
400	Ingen kommentar til forbedringer, alt er som det skal være set i lyset af min situation. Det eneste, jeg må indrømme, jeg savnede, men som jeg desværre kun kan takke mig selv for at sige nej til, er modgift med kul, da jeg havde taget en kæmpe overdosis [medicin], og jeg var så dum, at jeg ikke lod sygeplejerske/læge "tvinge" mig til at tage det. Det fortryder jeg SA meget i dag, og jeg ved, at der ikke længere er mulighed for afgiftning fire uger efter, desværre.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
12	Kørt direkte fra scanning på operationsbordet, og isat saks på ryggen/skulder. Ingen information. Svært smerteplaget af indlæggelse af saksen. Ingen lokalbedøvelse inden.	I ringe grad
220	Fejlmåling ved egen læge.	I høj grad
339	Først indlagt på Akut 1. Straks overflyttet til skadestuen. To sygeplejersker der i perioden begge forlod stuen samtidig. Lang tid før lægetilsyn. Alt for lang tid før der blev givet smertestillende, selvom der var voldsomme smerter.	I høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
12	Ingen informerede mig om, at de havde bortopereret et stykke af min tyndtarm, selvom vi spurgte ind til det hos lægen. De sagde blot, at de havde haft tarmen ude og rettet den ud.	I ringe grad
14	Noget uklar besked i forhold til henvisning til øre, næse og halslæge. Blev ringet op efter nogle dage, at de ikke ville se mig, selvom jeg havde fået henvisning til privat øre, næse hals læge. Så havde været til undersøgelse, da jeg fik at vide de ikke ville se mig?	I nogen grad
97	Da jeg langt om længe kom videre i systemet, fik jeg en meget god og kvalificeret behandling og information.	Ikke relevant for mig
109	Ingen egentlige kommentarer. Efter jeg blev opereret af læge NN forklarede han mig, at jeg skulle tage penicillin i 10 dage med det håb, at infektionen var under kontrol. I øvrigt en meget dygtig læge, der tog hele min situation under sine vinger og opererede mig omgående efter, at han havde set mit problem. Tak til ham.	I høj grad
116	Jeg tror, lægerne gjorde, det de kunne, men de havde travlt.	I høj grad
119	Jeg har efter indlæggelsen fået mistanke om, at jeg op til en weekend blev udskrevet for tidligt. Infektionstallet var ganske vist ikke stigende, men heller ikke "nede". Min praktiserende læge, som henviste mig, oplyste, at han forventede, at jeg ville få penicillin intravenøst, men det blev det ikke til. Efter at være udskrevet med recept på penicillin fortsattes behandlingen i hjemmet. Roseninfektionen i venstre fod var ikke væk, men aftagende, og efterhånden opstod en ny roseninfektion i højre fod. Denne gang blev jeg nøje overvåget af min praktiserende læge. Infektion to er snart bekæmpet, og jeg er færdig penicillin behandling i morgen.	I nogen grad

125	Manglede den sidste information lige inden udskrivelsen. Ærgerligt, da alt andet ellers havde været så godt og fint.	I høj grad
126	Ikke alt personale er lige venlig.	Ikke relevant for mig
147	Jeg blev indlagt på AKUT med noget, som ikke var super akut sammenlignet med andre. Det betød, at der gik 31 timer fra min indlæggelse, til jeg blev opereret. Jeg fik lov at drikke saft to gange på den tid, men spiste ikke på noget tidspunkt og kom heller ikke i bad, fordi der ikke på noget tidspunkt kunne siges noget om, hvornår jeg ville komme til. Da jeg vågnede efter narkosen, vidste ingen af de to læger, jeg snakkede med, noget om min operation, så jeg kunne ikke få noget at vide om, hvordan det var gået. Jeg antager, at det betyder, at det var gået fint, men det kunne måske have været rart at snakke med en, der vidste noget. Bare få noget information om, hvor stort hullet var, og om lægen havde puttet gelé i det, som han sagde, han måske ville. Jeg fik tre forskellige ting at vide i forhold til, hvor længe jeg skulle passe mit sår efterfølgende. Der har ikke været nogle problemer for mig, så denne manglende information har ikke været af nogen særlig betydning, har det vist sig.	I nogen grad
149	Ingen kommentarer, alt forløb helt ok.	I meget høj grad
152	Jeg skulle have været set af dermatologerne inden udskrivelsen eller som minimum have haft en tid i Utiariaklinikken [nogle dage senere]. Ligesom der skulle have været etableret sufficient behandling inden udskrivelsen!	I ringe grad
153	Ikke godt med fire- og seksmandsstuer i forbindelse med ro og personlige samtaler med personalet.	I meget høj grad
156	Jeg ville blive sendt videre inden for 14 dage, men der skete ikke noget, før jeg selv tog initiativ hos speciallæge i Århus.	I nogen grad
157	På nyt medicinskema manglede klart oplysning om blærebetændelsen (hvad, der blev givet for den, hvor længe denne behandling skulle fortsætte samt hvordan, man lige tjekkede, om den blærebetændelse var ovre). Besvarelsen drejer sig hovedsagelig om indlæggelsen på Skejby.	I høj grad
162	Jeg blev ikke udskrevet, men flyttet til afdeling V.	I høj grad
181	Blev udskrevet, da lægerne ikke kunne finde ud af, hvorfra mine akutte smerter kom fra, og jeg havde det bedre. Lægen som udskrev mig gav mig dog ret i, at det var en god ide at opsøge egen læge, når jeg kom hjem, og henviste til at forløbet var at finde på borger.dk.	I nogen grad
199	Jeg kunne nok godt have brugt lidt mere information, om den stillede diagnose.	I høj grad
222	Jeg savnede ikke noget.	I meget høj grad
277	Alt i alt et langt ophold på skadestuen, ni timer nærmest uden vådt eller tørt, og vi så ikke mange mennesker. Vi vidste ikke i forløbet, hvor længe vi skulle være der. På Akut [Afdelingen] er de søde, men de har alt for travlt, så personlig hygiejne, tandbørstning m.m. var der ikke noget af. Min mand kunne heldigvis hjælpe. Han tog nogle feriedage. Nu var det kun et døgn på Akut [Afdelingen], men jeg havde samme tøj på, som jeg havde taget på dagen før om morgenen, hvor jeg også børstede tænder. De vidste, at jeg havde ligget på skadestuen i ni timer og forløbet før, men det gav ikke anledning til at spørge, om jeg havde nogen behov. Afdelingen bærer tydeligt præg af, at de er vant til, at patienterne ikke ligger ret længe hos dem, så når de har travlt, bliver de mere personlige ting nedprioriteret. Desværre. Desuden er der en larm af klokker, som ringer længe, da de formentlig ikke er folk nok, så nattesøvn er en by i Rusland. Ærgerligt med destruering af vores sundhedsvæsen.	I nogen grad
282	Jeg fik [] ingen information omkring konsekvenserne ved overflyttelse til Esbjerg. Jeg fik ikke noget bandage eller lignende med til at skifte til såret. Jeg fik ikke nogen informationer om udsigter i forhold til heling m.v. Jeg oplevede både ved mig selv og ved en stakkels ensom kvinde, at der ikke var hjælp at hente i forhold til, hvordan man fandt ud af bygningen ved omkring midnatstid, hvor flere udgange var låst. Jeg fik mere opmærksomhed, da jeg, mod lovmæssig om det modsatte, blev meget dårlig af narkosen. Men kvinden, der kom ind på opvågning efter mig, var der selv og bad om en taxa, hvilket der vist blev ringet efter, men hun fik ingen hjælp til at finde ned, eller hvor taxaen ville holde osv. Jeg var heldig, at jeg havde pårørende til at hjælpe mig i opvågningen, da bare basale ting, som at huske at trække vejret, var problematisk.	I ringe grad
298	Det var min læge, der i samråd med bagvagten på skadestuen sagde, at jeg skulle tage op på skadestuen. INGEN havde sagt noget om indlæggelse.	I ringe grad
306	Jeg manglede information om bivirkningerne ved den medicin, jeg fik, da der var rigtig mange slemme "normale" bivirkninger.	I nogen grad

329	Jeg blev pga. pladsmangel henvist til gangen, indtil min liggende transport afhentede mig. Idet jeg ikke selv kunne komme ud af sengen endside gå, var det ubehageligt ikke at have en klokkesnor i nærheden. De var dog flinke til at se til mig. En enkelt sygeplejestuderende [på] anden dagen var mere optaget af, hvad hun selv havde oplevet, som mindende om min tilstand, end at høre på mig. Resten af personalet var dog fantastisk. Jeg vil tilråde man overvåger sygeplejelevernes samtaler med patienterne, således de kan lære, ikke at tage personlige sorger og bekymringer ind til patienten. Vi har ganske enkelt ikke overskud til andet end os selv i den situation, hvor vi er syge. Generelt ros til hele forløbet. Dette ikke ment som kritik, men læring.	I høj grad
344	Jeg manglede information om udskrivelsen, inden jeg blev behandlet. Min datter havde sagt til personalet i modtagelse, at de ikke måtte sende mig hjem, da jeg bor alene og ville få meget smertestillende medicin, inden min hofte blev sat på plads. Jeg kom ind sidst på formiddagen, blev kørt på operationsstuen [sent om eftermiddagen]. Var tilbage på afdelingen [en time senere]. Jeg skulle op at gå nogle timer senere, jeg gik med albuestok. Det havde personalet ikke set før, efter en hofte var sat på plads! Beskeden lød fra sygeplejersken, så kan du godt komme hjem! Jeg svarede, det ville jeg være ked af, da jeg havde fået meget smertestillende medicin, som var uvant for mig! Lægen blev spurgt, ja jeg måtte blive til næste morgen, så skulle jeg tage hjem!!! Kom hjem uden besked om nogen ting. Det må være en patients ret at blive, til der er talt med en fysioterapeut om, hvad man må og ikke må!!!! Jeg blev ringet op til middag af en ergoterapeut, hun sendte papirer på, hvordan jeg skal forholde mig med mine bevægelser. Træningsprogrammet var der stor tvivl om, når hoften var gået af led.	I ringe grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
8	Ingen kunne gøre det bedre, de var fantastiske allesammen.	I meget høj grad
28	Alle var venlige.	I meget høj grad
30	Der var lang ventetid fra scanningen til, jeg fik svar. Fik lavet scanning [om eftermiddagen] og fik først svar fra en læge [seks timer senere], fordi lægen var alene på akutmodtagelsen og skadestuen. [Ventetid]	I nogen grad
59	Søde og omsorgsfulde sygeplejsker, men overordnet set manglende respons fra læge(r). Der gik flere timer imellem besøg herfra samt udskiftning af læge tre gange, før at der kom nogen reel information. Fra indlæggelse til simple svar på blodprøve osv. samt generel feedback fra læge, gik der nær otte timer. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
60	Søde, omsorgsfulde, fagligt kompetente og direkte kommunikation. Dejlig oplevelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
81	Der var for travlt, da vi ankom på akutafdelingen, jeg startede med at være på gangen, og en sygeplejerske var tilkaldt for at "slukke brande", som hun sagde, fordi de havde så travlt, det var utrygt. Jeg ankom [lige over middag] og blev først opereret [om natten], det var lang tid at vente. Kan da godt tænke, om blindtarmen kunne være sprunget inden? Men alt gik heldigvis godt, og personalet er venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
97	Akutafdelingen skal, efter min mening, planlægge sorteringen og udskrivningen af patienter på en bedre måde. Jeg kom med et hævet, meget smertefuldt håndled og skulle, hvis jeg skulle bestemme, straks være overført til [anden afdeling]. Jeg lå i tre timer med stærke smerter. Da jeg endelig kom på [anden afdeling], fik jeg en indsprøjtning, og pist væk var alle smerter, og jeg kunne egentlig gå hjem derfra. Jeg skulle imidlertid tilbage til akutafdelingen for at blive udskrevet, og det tog så lige et par timer mere. Det er ressourcspild og dårlig planlægning. Lav lige om på det. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Ikke relevant for mig
98	Jeg fik den bedste behandling, man kunne tænke sig. Ros til akut 3.	I meget høj grad
109	Før min operation blev jeg kontaktet af en læge, der ville sende mig hjem med penicillin i yderligere ti dage, hvorefter man ville beslutte sig for en operation, men det blev ændret, da læge NN så min fod og besluttede sig for omgående at operere mig. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
116	Personalet var venlige, om de kunne gøre det bedre. Måske hvis de havde mere tid. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

- 121 Jeg lå ved siden af en ældre kvinde, som var meget bange over at skulle udskrives, da hun stadig havde det rigtig dårligt. Jeg forsøgte at henvende mig til en sygeplejerske omkring min bekymring for hende, hvortil jeg fik svar om, at jeg skulle gå ind og hive i hendes snor. Det satte mig i en ærgerlig situation, da der jo ikke "skete" noget med hende, og hun skulle egentlig heller ikke bruge noget. Jeg valgte at nævne det, så sygeplejersken var opmærksom på hende, og ekstra forsigtig, da hun var meget skrøbelig psykisk. I stedet følte jeg, at sygeplejersken var lidt ligeglad med informationen.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 124 Omsorgsfuldt plejepersonale. Men ved siden af mig lå en gammel mand og ventede på operation. Der var en skærmvæg imellem os. Jeg kunne ikke selv stå ud af sengen, fordi mit [] ben var helt bedøvet. Der var samtale [] med læge (meget alvorligt, meget privat) og de pårørende. Det var meget ubehageligt. Ved ikke, om jeg selv skulle "protestere". Det sker jo bare lige pludseligt, at samtalen var der. Det så overhovedet ikke ud til, de pårørende var berørt af det. De kiggede overhovedet ikke på mig, når de gik forbi. De havde vist nok i deres eget.
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] I høj grad
- 125 Besked ved udskrivelsen var mangelfuld (glippede), ærgerligt da alt andet var så godt.
[Kommunikation og information] I høj grad
- 133 Generelt en meget fin service. Det er jo ikke et hotelophold. Det eneste ankepunkt er, at hvor jeg var indlagt, var der mange fantastiske sygeplejersker, der kun ville én godt, men så kommer det negative. I blandt var der specielt én sygeplejerske, som absolut ikke burde være i sundhedssystemet herhjemme. Min første negative oplevelse med sygeplejersken var ved første stuegang. Hendes kommentar "ná, men vi kan vel godt udskrive dig, så får du en rollator med hjem". Gudskelov var der en læge med, der havde en anden opfattelse. Om hun var højere i hierarkiet end de andre sygeplejersker, eller måske har ønske om en politisk karriere? Men få dog sådan en person fjernet. Havde sygeplejersken været i det private var [pågældende]for længst fjernet. Om ikke andet så skaber hun en meget dårlig atmosfære og ødelægger omdømmet i afdelingen for de andre. Jeg ved, midlerne ikke er store, og det er svært at lave forskel på, hvordan man bl.a. lønner personalet, men der er så mange fantastiske sygeplejersker iblandt, der burde værdsættes væsentlig højere end damen her. Man kunne have indtrykket af, at ledelsen ikke har sin gang i afdelingen. Det var måske en idé at man deltog lidt i det daglige/natlige. Jeg er måske den eneste, der kommer frem med de synspunkter. Jeg har trods hospitalsbesøget energi til at give min mening til kende, men negativ omtale tages som regel ikke alvorligt eller ?. Jeg ved, jeg ikke var den eneste, der havde/har den holdning blandt de indlagte og vedkommendes kollegaer. En sådan sygdom kræver ikke behandling men handling. Ps. tak for god behandling, søde og kompetente sygeplejersker (minus én)/læger, god mad etc. God kamp.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 142 Flinke og rare mennesker. Men forvirrende information omkring årsagen til min tilstand, der skiftede alt efter hvem jeg spurgte. Lige fra at jeg trængte til briller, at jeg burde sige mit job op (på grund af frustrationer), at det var psykosomatisk betinget, til at det var et udslag af dårlige gener, der lå i familien, og at jeg reelt ikke kunne gøre andet end at lære og leve med det. Man bør helt klart forsøge at finde en anden måde at belyse selve stuerne på. Det er for ufleksibelt. Jeg fandt det meget svært at sove eller slappe af når man kigger lige op i en skarp lampe. Belysningen bør kunne dæmpes så den ikke generer patienten, og samtidig tillader personalet at orientere sig i lokalet.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 145 Afdelingen skrev en mail til hjemmeplejen, mens vi var der. Vi skulle modtage en opringning fra hjemmeplejen i løbet af en uge. Den kom ikke. Da vi henvendte os til hjemmeplejen, kunne de ikke finde henvendelsen fra hospitalet.
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 147 Jeg snakkede med min tante, der arbejder på et andet sygehus, og hun sagde, at når det drejer sig om operationer som min, der ikke er særlig akut, så får patienter at vide på et bestemt tidspunkt, f.eks. [sent] om aftenen, at de ikke når at blive opereret i dag, og så må de spise. Det tror jeg, kunne være meget rart, for jeg blev lidt træt af det hele (og sulten) til sidst. Når man alligevel skal vente ret længe, da andre (selvfølgelig, og det skal de også) kommer til før en selv, synes jeg personligt, at det kunne være rart at få mad. Også selvom man kan risikere et par timers venten mere på grund af det der med faste. Jeg endte med at have fastet 39 timer, og så havde det måske været rarere at kunne tage chancen og få noget aftensmad.
[Kommunikation og information, Ventetid] I nogen grad
- 149 Perfekt behandling og information fra ankomst til udskrivelse.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 153 Bedre lokaliteter.
[Fysiske rammer] I meget høj grad
- 156 Personalet gjorde det rigtig godt. Lægen derimod, syntes jeg ikke gjorde det godt. Derefter som at få mig sendt videre. Det skete ikke før jeg selv gjorde noget. Følte heller ikke, der var NOGEN forståelse for det jeg havde oplevet af lægen. Da jeg syntes, det var meget ekstremt at opleve, at man følte, man var ved at blive kvalt i sit hjem, imens man var alene hjemme og ikke kunne skaffe hjælp. Og lægens udtalelse var, nu siger jeg det her grovt. Når du først besvimer så slapper musklerne af, og så kan du trække vejret igen. Men hvordan kan han vide sig sikker på det, nu han før udtalte sig, at jeg var fejlmedicineret, og det var hans afdeling, som havde givet mig medicinen. Jeg føler mig usikker, nervøs og bange for at være alene. Og sidder stadig alene og har ingen hjælp fået endnu.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 157 På afdeling Skejby: Rum og behandling var særdeles god.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] I høj grad

162	Min søster, nærmeste pårørende, blev ikke orienteret om, at jeg blev flyttet til afdeling V. Heldigt, at det blot var en etage op, da hun kom for at besøge mig den dag. [Kommunikation og information]	I høj grad
164	Lægen, der udskrev mig, havde ikke orienteret sig om, hvorfor jeg var indlagt og undersøgte mig ikke tilstrækkeligt. Udskrev mig med forkert diagnose ([bestemt diagnose]). Måtte bede lægen om, at jeg fik taget blodprøve for borrelia. Dette fik jeg gjort efter udskrivelse og kom efter svar herpå i behandling for borrelia. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
165	Dejligt med smilende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
172	Jeg var svært dehydreret ved ankomst og fik lagt en intravenøs adgang til indgivelse af væske. Da venflon faldt ud tog det omkring fem til seks timer, før der blev anlagt et nyt, og jeg fik det i denne periode markant værre. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
181	Sygeplejerskerne var helt fantastiske på den første akutafdeling, hvor jeg var indlagt den første dag og det selvom de havde susende travlt. Blev overflyttet til kommunehospitalet, hvor de virkede knap så nærværende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
183	Afdelingen gjorde alt efter bogen, hurtig og korrekt behandling. I øvrigt den bedste behandling af alle de hundredevis af gange, jeg har været indlagt i det sønderjyske. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
190	Alle var meget venlige, og det var let at komme i kontakt med en relevant person. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
195	Godt, at man kan henvende sig til afdelingen indenfor 24 timer efter udskrivelsen. [Kommunikation og information]	I høj grad
199	Personalet var kompetente, søde og rare, men de fysiske rammer er under al kritik. Jeg skulle bare ud derfra så hurtigt som muligt. Det er ikke i orden, at man bliver undersøgt og skal snakke om sin sygdom, når der ligger en anden patient ved siden af! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
203	Den største gene var uroen på afdelingen, der gjorde det svært at få den nødvendige søvn. Dette kunne gøres bedre :-). Men generelt var personalet utroligt søde og imødekommende. De virkede meget omsorgsfulde og engagerede :-). [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
206	Jeg var yderst tilfreds med min behandling. Jeg synes ikke, at den kunne være bedre. Lægen, der udskrev mig, satte sig på sengekanten og tog sig tid til at tale med mig. Det var meget positivt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
210	Jeg var der kun i tre timer, men sås af tre forskellige læger idet der åbenbart var vagtskifte. Det giver utryghed. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
222	Jeg mener ikke, afdelingen kunne have gjort det bedre.	I meget høj grad
240	Jeg var imponeret over, hvor søde og tålmodige personalet var på trods af travlhed. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
249	Forløbet op til, at jeg blev indlagt på Akut 1 var meget langt. Jeg lå i mange timer på akut/skadestuen, da jeg skulle vente på CT-scanning. Her var ventetiden MEGET lang, men efter jeg blev indlagt på Akut 1, følte jeg endelig der var styr på min situation, samt at smertedække mig. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
252	God behandling i forhold til diagnose, men ikke så god omsorg i forhold til hjælp med toilet/vask, fik ikke tilbudt hjælp til vask overhovedet i det døgn, jeg var indlagt. Ingen tilbud om drikkevarer, kunne ikke selv. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
256	Blev tvangstilbageholdt og tvangsmedicineret mod min vilje.	I meget høj grad
277	Afdelingen bærer præg af travlhed. Ligesom resten af hospitalet gør. Man kan ikke gøre arbejdet ordentligt, når man ikke er hænder til det. Man kunne måske minimere ringeklokkernes længde, ved at tildele patienterne på en anden måde. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

282	Der var en sød sygeplejerske, NN, som var meget hjælpsom og gav sig tid til at hente en ekstra dyne, varmepude osv., hvilket hævede det ellers dårlige niveau meget! Også dejligt at jeg kunne få en enestue, og at der på den fælles opvågningsstue var gardiner, så man kunne afskærme. Dog har jeg brug for at få information om årsag, omfang, behandlingsmetode (og klar forklaring af det kirurgiske indgreb), fremtidsudsigter, og at man ikke lover ting man ikke kan holde (f.eks. at jeg er ung, så jeg springer ud af narkosen, men derimod sige, at formentlig vil det gå fint, men sådan og sådan. Vi fandt ud af, at fordi de gav mig morfin i ventetiden inden operationen, så er det nok en af årsagerne til at jeg blev så dårlig). Samt, at når man har en aftale om, at den pårørende er med til indsovning og opvågning, at det så sker. Jeg forventer, at man fremadrettet holder sig til fagsprog og hensynstagen og ikke bemærkninger som "bylder i bagdelen" eller "betændelse i rumpetten" som indgangskommentarer. Jeg oplevede, at lægen ikke havde læst alt det sygeplejersken havde udfyldt og spurgt mig om, og derfor brugte en masse tid på at stille de samme spørgsmål, både ud fra et personligt perspektiv, at jeg ikke ønsker at gentage dette en masse gange, men også ud fra et tidsperspektiv virker dette underligt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
289	Alt var ok!	I meget høj grad
306	Fik en fin behandling, men manglede bare mere viden om medicin og bivirkningerne. Fik [bestemt lægemiddel] og var meget psykisk syg af pillerne. [Kommunikation og information]	I nogen grad
310	Jeg synes, at der var meget lang ventetid på lægen. [Ventetid]	I høj grad
318	Ventede for længe på en læge. [Ventetid]	I nogen grad
329	Særligt godt var, at jeg følte mig velkommen. Alle tog min situation alvorligt og hjalp mig ud over alle grænser. Jeg lånte en del hjælpemidler således, at jeg kunne klare mig derhjemme med hjælp fra min ægtefælle, og dette helt uden at spørge. Fysio- og ergoterapeut vidste, hvad jeg skulle bruge og hjalp mig med at lære at anvende hjælpemidlerne. Personalet var forstående, hjælpsomme, empatiske og rolige trods der var vanvittigt travlt på afdelingen. Alt foregik med en effektivitet, som jeg beundrer. Uden denne effektivitet var jeg ikke kommet hjem allerede dagen efter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
335	Jeg mener, der bør være flere end en læge til hele afdelingen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
339	Straks ved tilbageflytning fra skadestue til akut 1, kom der fuldstændigt styr på situationen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
345	Afdelingen tog sig tid til ordentlig orientering til mig som pårørende. [Kommunikation og information]	I høj grad
353	Alt foregik meget effektivt.	I meget høj grad
371	Fantastisk søde sygeplejersker på sengeafdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
372	Trods travlhed følte jeg, at jeg blev set og slet ikke overset! Jeg følte mig i gode hænder hele tiden. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
374	Jeg lå isoleret, havde toilet på stuen, som jeg bad om at få tømt inden aftensmaden, men det blev det ikke. Da maden blev serveret, og jeg kommenterede det, var svaret "DER ER ANDRE END DIG, DER SKAL HAVE VARMT MAD". Så lå jeg der med kvalme og kæmpede for at komme til kræfter. Min seng var der ikke en eneste, der havde redt, rystet dyne eller andet med i de tre dage jeg var der. Skraldespanden stod fuld til næste vagthold. Jeg har fornemmelsen af, at det var vigtigere at sidde på kontoret og skrive/snakke. De lærer ikke at redde en seng i dag. En sygeplejerske kom ind og snakkede og siger "Jamen, så kommer der en ph.d. ind og taler med dig." "EN HVAD FOR EN?" spurgte jeg. "JA, UNDSKYLD. EN LÆGE. DET KALDER VI DEM BARE HER". Jamen, undskyld. Det er da op ad bakke. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
387	Kommunikation omkring "smerteskala" fra nul til ti, hvor nul er lig ingen smerter og ti er maksimum smerter, er uklar. Der bør være en fælles forståelse heromkring. Plejepersonalet havde en målestok, som patienten ikke havde. Så taler man jo ikke nødvendigvis samme sprog. Dette er og var utilfredsstillende! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
389	Sure sygeplejersker gjorde seks dage triste med meget nedladende dialog og ikke meget information. Der manglede respekt. Jeg er [chef], og de vil aldrig blive ansat i min butik med den opførsel. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
397	Orienter sig om hvad man er kommet for. [Kommunikation og information]	Slet ikke

398 Fantastisk behandling og meget dygtigt personale hele vejen!
[Kvalitet i behandling]

I meget høj grad