

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

A220

**Hjerteremedicinsk Afdeling B
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	114
Besvarelser fra afsnittets patienter:	75
Afsnittets svarprocent:	66%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

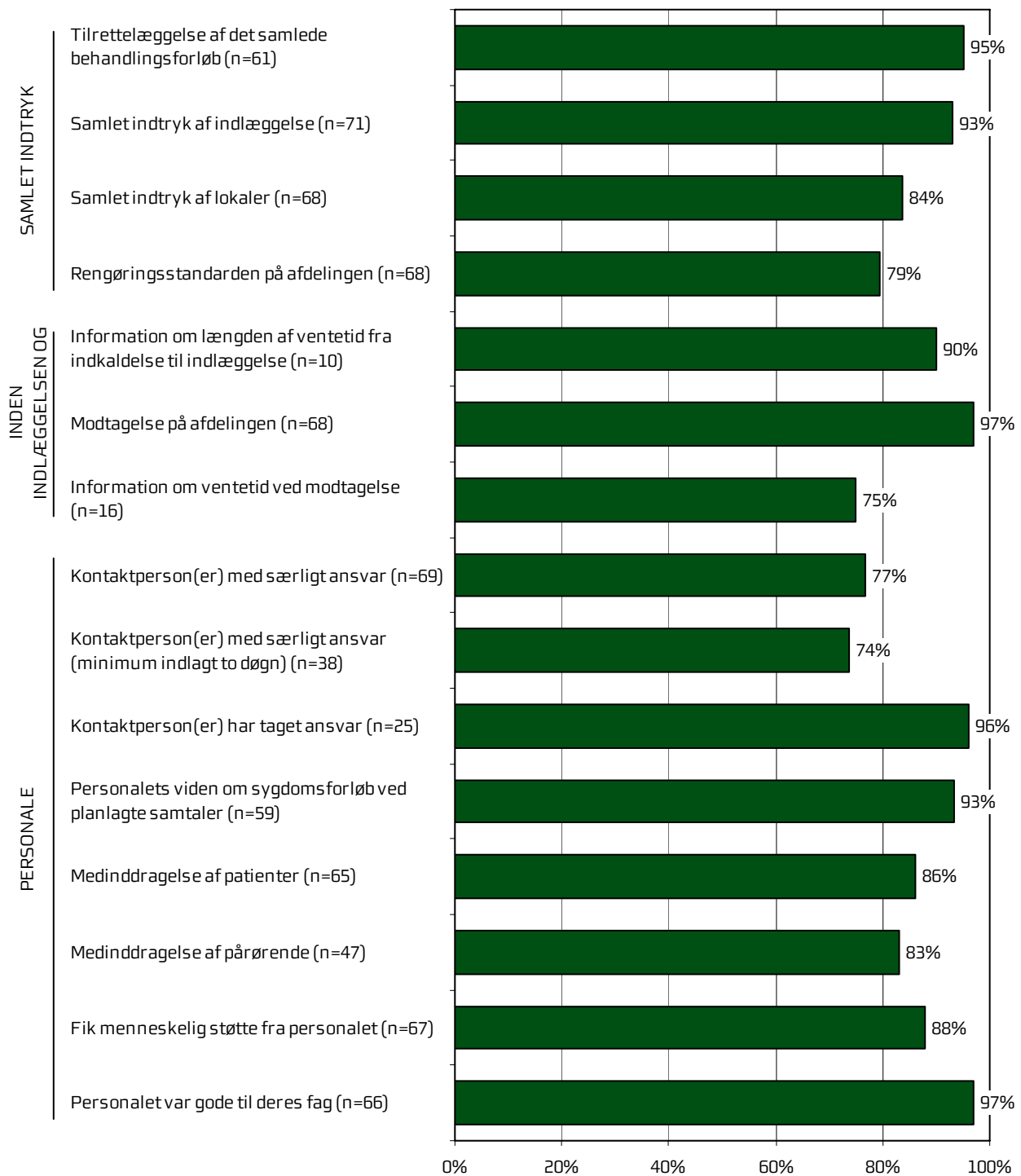
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

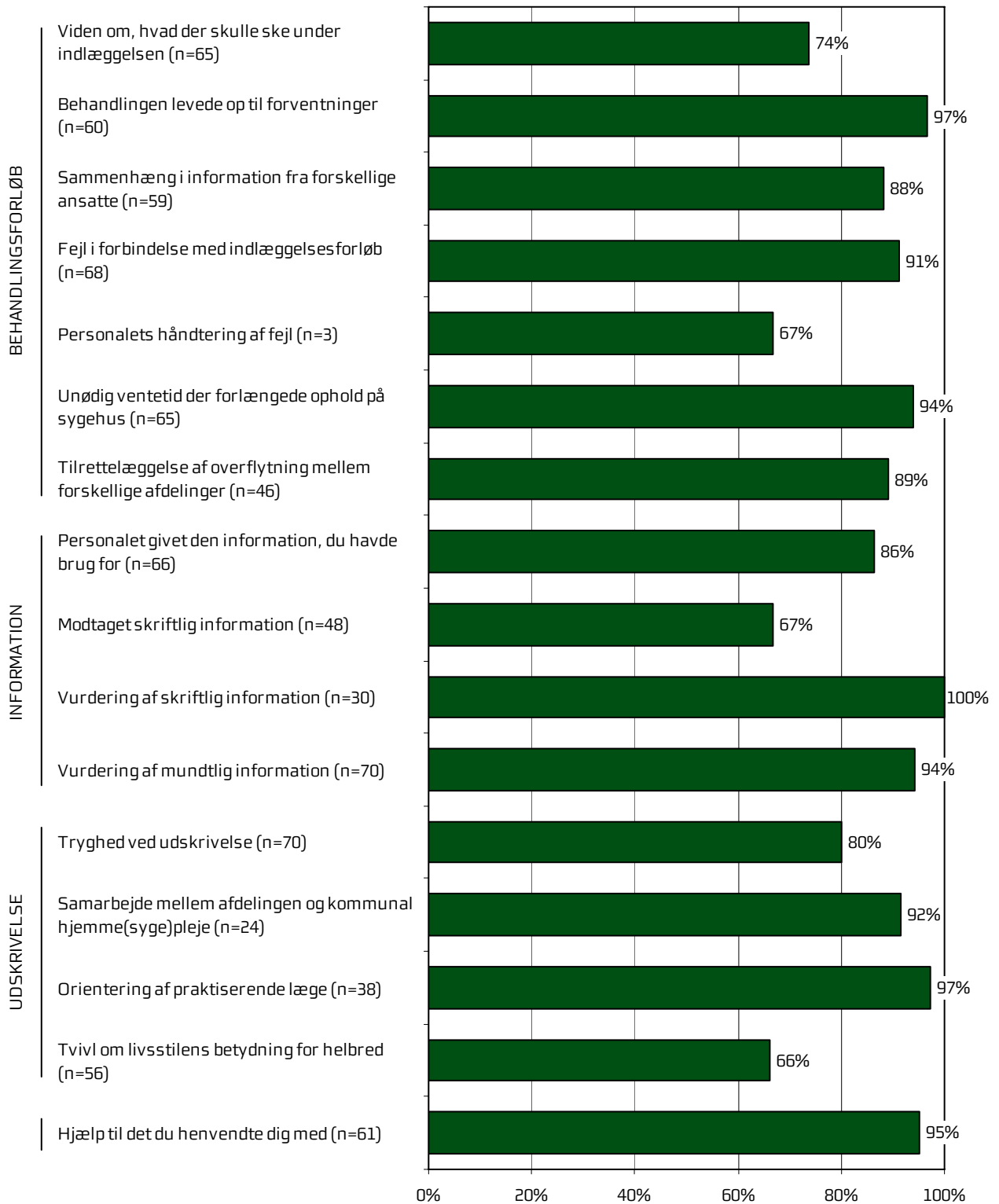
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afsnit A220

2009-tallet er for: Afsnit A220

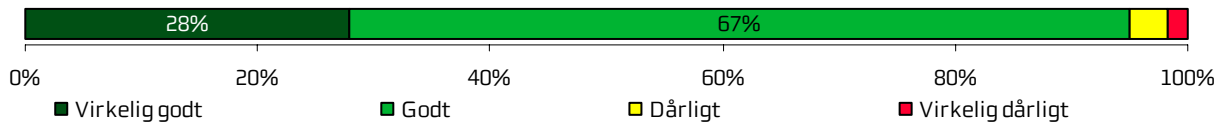
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

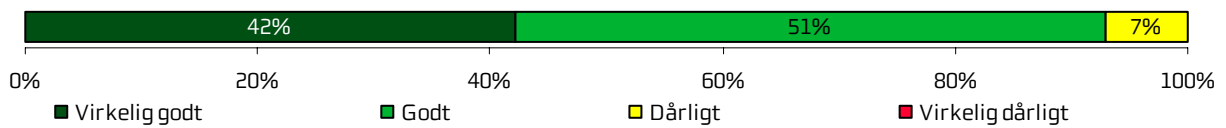
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

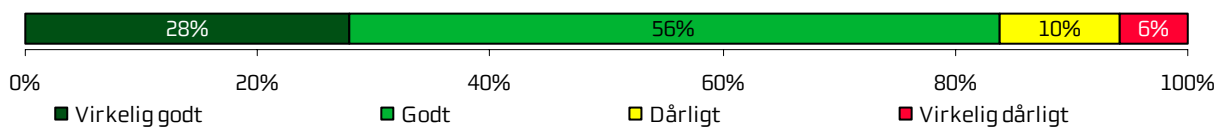
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=61)



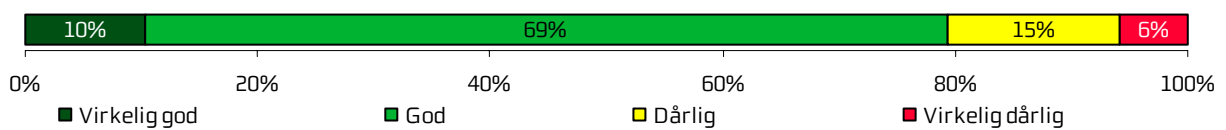
Samlet indtryk af indlæggelse (n=71)



Samlet indtryk af lokaler (n=68)



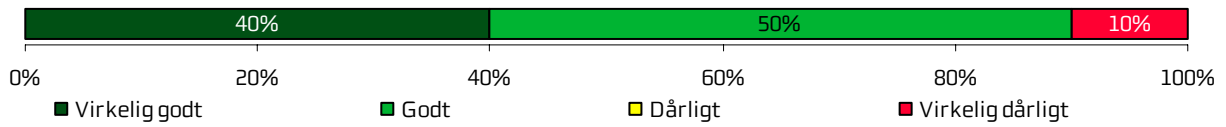
Rengøringsstandard på afdelingen (n=68)



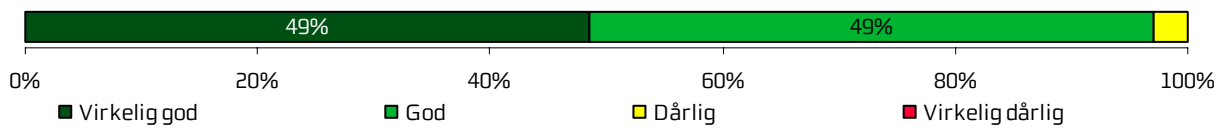
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	96 %	92 %	100 %	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	97 %	95 %	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	84 %	91 %	68 % *	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	79 %	-	-	100 % *	79 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

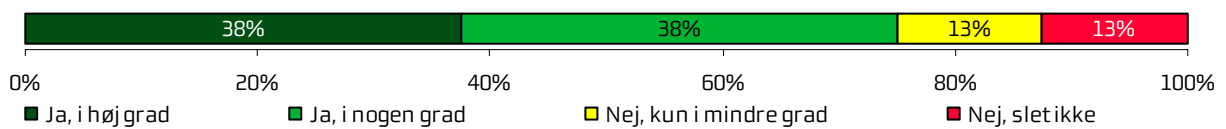
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=10)



Modtagelse på afdelingen (n=68)



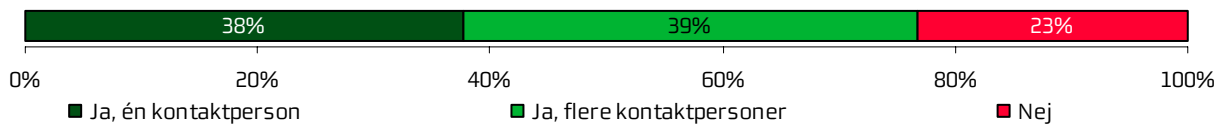
Information om ventetid ved modtagelse (n=16)



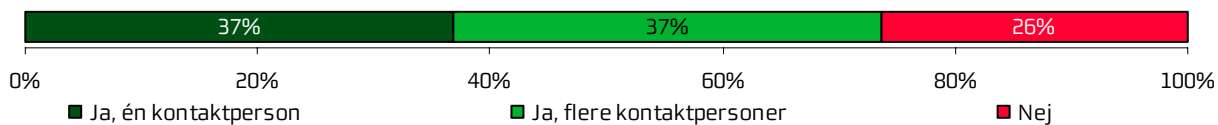
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	90 %	100 %	-	100 %	80 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	99 %	90 % *	100 %	91 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	75 %	64 %	73 %	97 %	53 %	75 % *

Personale

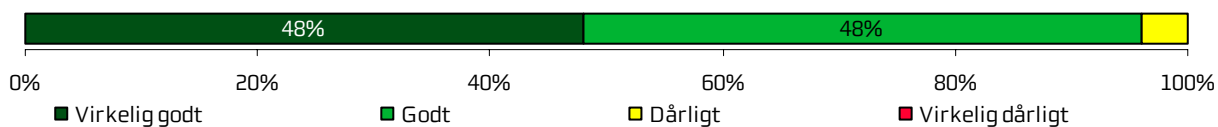
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=69)



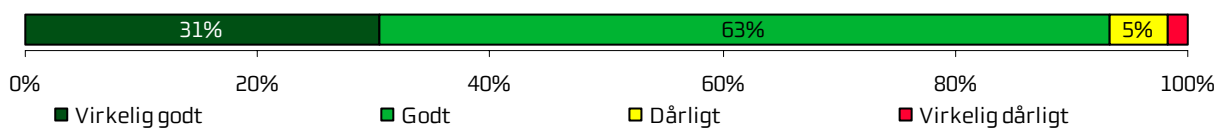
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=38)



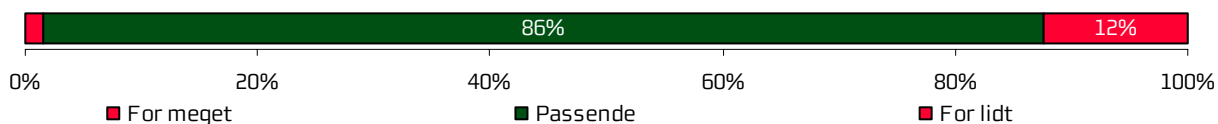
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=25)



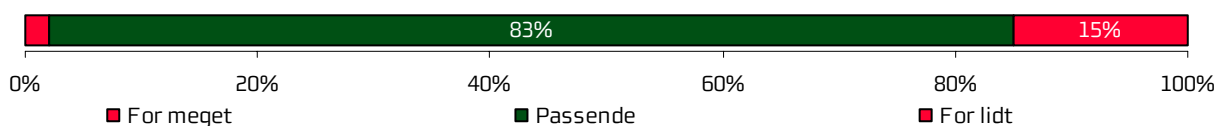
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=59)



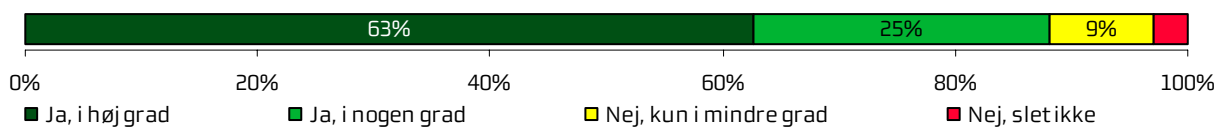
Medinddragelse af patienter (n=65)



Medinddragelse af pårørende (n=47)



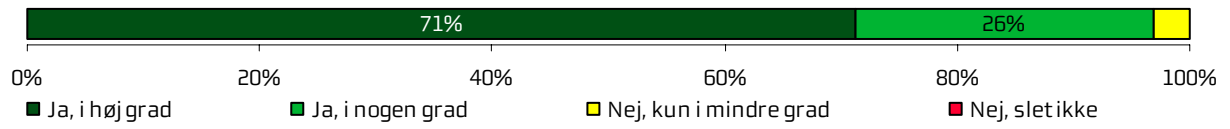
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=67)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	77 %	82 %	80 %	100 % *	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	74 %	79 %	-	100 % *	64 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 %	90 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	93 %	90 %	100 % *	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	86 %	77 % *	100 % *	78 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	82 %	81 %	100 % *	75 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	95 %	87 %	100 % *	81 %	94 %

Personale (fortsat)

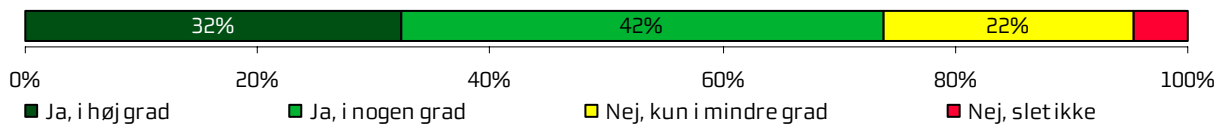
Personalet var gode til deres fag (n=66)



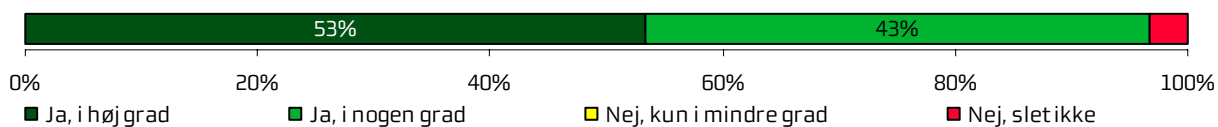
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	98 %	100 %	92 %	98 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=65)



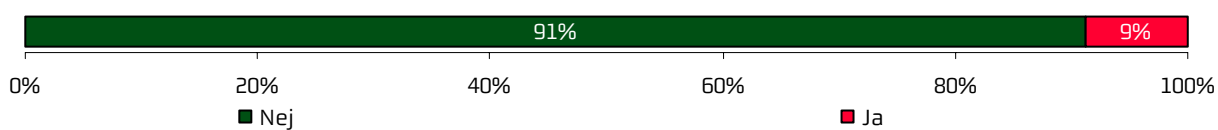
Behandlingen levede op til forventninger (n=60)



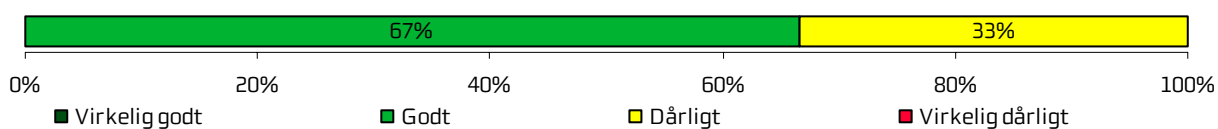
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=59)



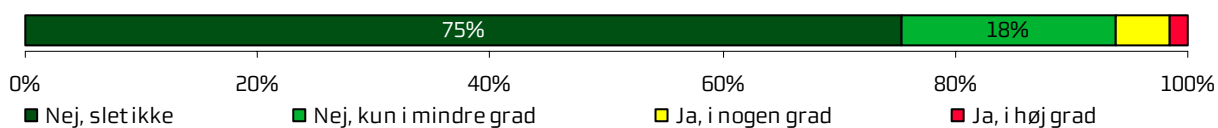
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=68)



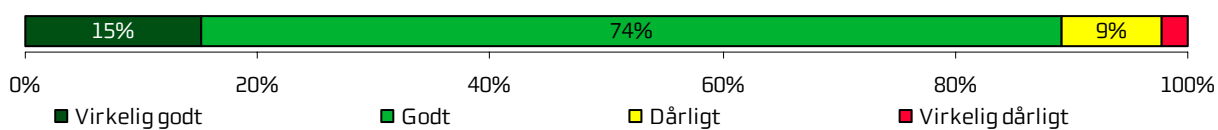
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=65)



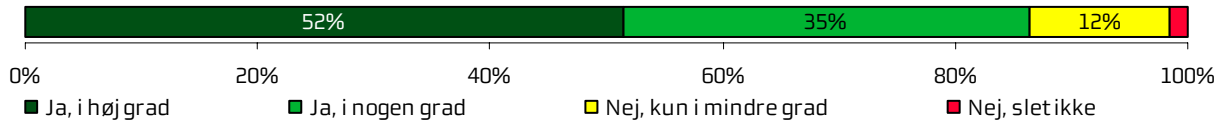
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=46)



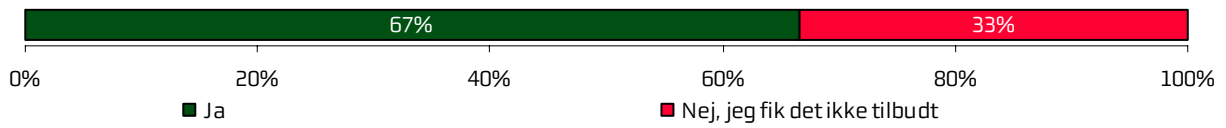
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	74 %	86 %	77 %	100 % *	74 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	98 %	82 % *	100 %	84 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88 %	87 %	88 %	100 % *	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91 %	92 %	-	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	75 %	-	83 %	55 %	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	94 %	92 %	84 % *	99 %	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89 %	96 %	-	100 % *	81 %	93 %

Information

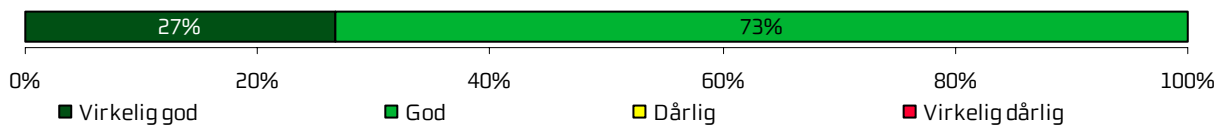
Personalet givet den information, du havde brug for (n=66)



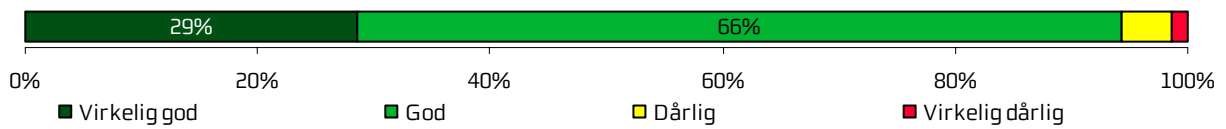
Modtaget skriftlig information (n=48)



Vurdering af skriftlig information (n=30)



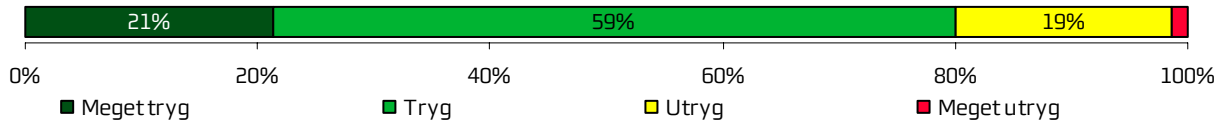
Vurdering af mundtlig information (n=70)



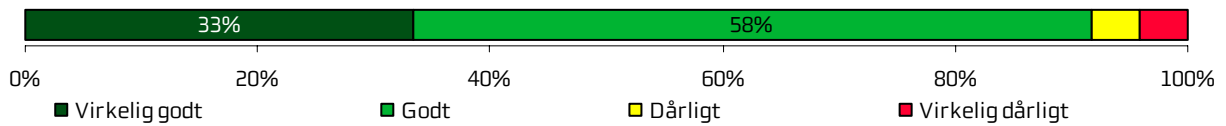
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	86 %	-	-	100 % *	82 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	67 %	60 %	-	97 % *	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	95 %	100 %	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	95 %	93 %	100 % *	82 % *	94 % *

Udskrivelse

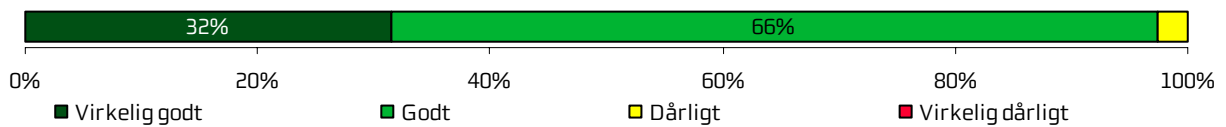
Tryghed ved udskrivelse (n=70)



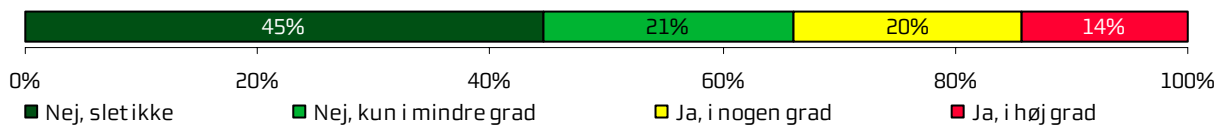
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



Orientering af praktiserende læge (n=38)



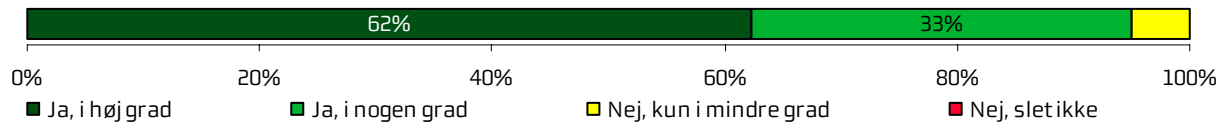
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=56)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	80 %	82 %	78 %	100 % *	77 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	92 %	91 %	92 %	100 %	66 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	97 %	98 %	93 %	100 %	64 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	66 %	73 %	76 %	88 % *	56 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=61)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95 %	-	-	100 %	84 % *	96 % *




















Bilag 1: Kommentarsamling

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

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

A220

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

ID	Kommentarer - A220	Samlet indtryk
 1	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
 7	Jeg tror, afdelingen har glemt at indkalde mig til kontrolundersøgelse efter min [operation i efteråret]. Jeg rykkede selv for kontrol [i efteråret], så skete der noget.	Virkelig godt
 8	Patienten blev indlagt via vores egen læge [].	Godt
 10	Fik 14 dage før besked over telefonen af en læge, men fik intet brev.	Dårligt
 11	Lægen klarede selv at finde dato mv. Blev ordnet ved undersøgelse! Flot!	Dårligt
 13	Overflytning fra anden afdeling.	Virkelig godt
 14	Blev sendt direkte fra lægen til hospitalet.	Godt
 15	Var uden bevidsthed.	Godt
 21	Akut indlæggelse.	Godt
 23	Seksmandsstue svarer ikke til besked om at slappe af og få sovet.	Godt
 24	Blev overflyttet fra anden afdeling. Akut modtagelse.	Dårligt
 25	Akut indlæggelse. Blodprop.	Virkelig godt
 26	Vagtlægen indlagde.	Dårligt
 27	Jeg blev taget seriøst.	Virkelig godt
 28	Godt.	Virkelig godt
 30	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
 31	Blev akut indlagt med [lungeproblem] meget hurtigt og fik konstateret [fejl på hjertet]. Patienten var indlagt [ca. en uge], og vi har kun ros til overs for omgangstonen og forplejningen. Tusind tak.	Intet svar
 32	Jeg blev indlagt efter at have haft vagtlæge.	Virkelig godt
 34	Indlagt akut.	Godt

A220

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - A220	Modtagelsen
8	Vi blev godt modtaget af læge NN, som anbefalede vanddrivende medicin.	God
9	Det var rigtig godt og venligt. Alle var flinke.	Virkelig god
11	De vidste, jeg skulle komme! Lidt forvirring omkring, hvad de videre ville gøre. De var IKKE enige!	God
17	Det var weekend, og jeg blev akut indlagt []. Jeg blev ikke udredt, og det var specielt, at når jeg ikke havde en hjerneblødning, ja så var jeg uinteressant for specialet og skulle udskrives uden at være udredt. [Noget tid] senere viste det sig, det var øresten!	God
19	Jeg synes, at modtagelse og behandling har været helt i top.	Virkelig god
24	Der mangler omsorg. Et eksempel: Jeg lå i mit eget tøj og fandt det ubehageligt. Her forventer man som patient at få opmærksomhed som ny patient. Jeg blev ikke tilset før [nogle] timer efter flytning til afdeling.	God
25	Flot personlig modtagelse.	Virkelig god
27	Kom fra vagtlægen og var faktisk ikke informeret helt klart om, at jeg skulle indlægges. Troede egentlig, at der skulle laves nogle undersøgelser, og at jeg så skulle hjem igen samme nat. Men det var dog ikke noget problem.	Virkelig god
29	Indlæggelsen husker jeg ikke, var nærmest bevidstløs.	Intet svar
31	Han er senere opereret på andet sygehus.	Intet svar

A220

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - A220	Fejlhåndtering
✎ 5	Skulle slet ikke have været på den afdeling, da det drejede sig om lungerne, men den afdeling havde ikke plads.	Godt
✎ 8	Vores medicinvejledning blev væk så patienten fik ikke [medicin], medens han var indlagt i [næsten en uge].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 10	Forkert medicinering og oplevede også andre patienter fik forkert medicin, men vi opdagede det heldigvis alle. Gamle mennesker ville nok ikke opdage det :-{	Dårligt
✎ 11	Jeg vil ikke sige "fejl", men der var en utrolig STOR ligegyldighed og nedlædighed over for os. Det er ikke rart at opleve, især ikke når man har mange spørgsmål [og får svar] som: "Det betyder ikke noget, det er jo ikke farligt", og "jeg skulle have været på en anden afdeling for 15 minutter siden, så DU er MEGET tilovers". De studerende var IKKE gode! Ingen god hjælp fra dem, tværtimod! Ingen god information om ny medicin!	Intet svar
✎ 18	Der er ingen fra plejehjemmet [], som følger med ved indlæggelsen, så patienten kan føle sig rolig og tryk. [Ældre patient med nedsat hørelse og demens]. Ingen kender patienten ved indlæggelsen og kan informere. Vi (pårørende []) får ikke besked, før indlæggelsen er sket?	Intet svar
✎ 20	Jeg var mødt op til scanning af lunger [i efteråret]. [Nogle uger senere] stod jeg [meget tidligt op] for at gøre mig i stand. Skulle møde [tidligt om formiddagen]. Kom ind til en læge, som lige så i min journal og sagde: "Der er ingen besked fra anden afdeling, så du kan godt smutte igen". For dårligt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 28	Ingen.	Intet svar
✎ 36	Fik ikke den rette behandling.	Intet svar






A220

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - A220	Samlet indtryk
✎ 11	Lad IKKE de studerende være alene rundt! Ikke nemt at finde "sine kontaktpersoner", når man har brug for dem. Meget UNGT PERSONALE, uden "menneskeforståelse" under sygdom! Og især for ens andre "skavanker".	Dårligt
✎ 17	Jeg var havnet på en forkert afdeling []. Havde [øreproblemer], men man kunne ikke få fat i en læge NN, og selv om jeg ikke kunne stå på benene, blev jeg udskrevet og sendt i ambulatoriet. Men det fik jeg råbt mig til, ikke skulle ske. Lydhøre sygeplejersker []. Men jeg kender også systemet!	Godt
✎ 27	Da overlægen efter scanning informerede mig og min [ægtefælle] om, at jeg havde fået [flere] blodpropper i lungerne, tog han mobilen og svarede på opkald 5 gange! Det synes jeg er uhørt og ret respektløst!	Virkelig godt

A220

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

ID	Kommentarer - A220	Samlet indtryk
 2	Patienten hører dårligt og er begyndende dement, derfor FLOT, at vi som pårørende blev ringet op.	Virkelig godt
 9	Jeg synes, at Amtssygehuset med alle personaler, for både høj og lav, er enestående og meget søde og venlige.	Virkelig godt
 10	Skulle selv spørge om alt.	Dårligt
 11	De havde ikke tid til at gennemgå [] medicin og eventuelle bivirkninger med videre. Stor ligegyldighed. Det følte som om, alle havde travlt med at komme ind til computeren. Maskinen mere spændende end patienterne.	Dårligt
 17	En af sygeplejerskerne lavede efter min anmodning et udskrivningsskrift, og tog min bekymring for manglende udredning af det jeg lå indlagt for, alvorligt. Uden dette havde jeg følt mig dårligt behandlet.	Godt

A220

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - A220	Samlet indtryk
3	Fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt
11	Netop manglende information omkring hele forløbet fremover. Bare ud af vagten med dig! "Og så kan jeg komme til næste patient".	Dårligt
17	Da jeg problematiserede min udskrivelse, blev jeg taget alvorligt af kontaktsygeplejersken og afdelingssygeplejersken, men havde jeg ikke selv været den, jeg er, og fik bl.a. iscenesat en udskrivningssamtale med en læge, som var god. De øvrige meget yngre læger var søde, men manglede koordinering og information, men det var også over en weekend.	Godt
22	Mangler en ordentlig afklaring på samtlige problemer eller en egentlig løsning, så jeg kan komme videre med mit liv.	Godt
26	Det ligner ikke noget at blive sendt hjem UDEN en samtale med en sygeplejerske angående bl.a. medicin. Der var en kuvert, men ingen samtale. [] På andet hospital var der en fantastisk udskrivelse af sygeplejerske i ca. et kvarter, hvor alt blev gennemgået, og man derfor var tryk. Stor tak, tak og atter tak.	Dårligt
27	Det havde været rart, hvis egen praktiserende læge havde sendt bud første gang, jeg skulle til kontrol.	Virkelig godt
33	Fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt

A220

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

ID	Kommentarer - A220	Samlet indtryk
1	Fik ikke hurtig nok hjælp til toiletbesøg. Der måtte skiftes sengetøj to gange.	Virkelig godt
2	[] Jeg var meget glædeligt overrasket og følte virkelig, at vi som pårørende blev taget med på råd, og blev orienteret om forløb og plan. Utrolig flot tiltag/handling. Dejligt som pårørende, at der [] ved indlæggelse blev taget hånd om patientens symptomer [] og blev sat i behandling [], som har været med god effekt siden. MANGE TAK [].	Virkelig godt
3	Behandlingen god og maden meget pæn og god.	Virkelig godt
4	Jeg synes, de gjorde det godt på afdelingen. Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
6	1. God pleje, opmærksomt, professionelt personale. God mad. 2. "Lidt" dårlig rengøring med beskidte klude og mopper, der kan være direkte livsfarlige.	Godt
10	Ufattelig dårlig mad, og undskyld jeg siger det, men vil nærmest ikke servere sådan noget for min hund. Kaffe var der ikke noget af, ud over morgen, eftermiddag og sen aften, og kun én kop når man endelig fik kaffe.	Dårligt
11	Se på hvilken patient, der kommer! Man kan godt fejle flere ting på én gang. Men man er jo så specialiseret i dag, at kroppen IKKE er en helhed! Det opleves meget dårligt, at der slet ikke må fortælles om, hvad man ellers døjer med/fejler! Ingen forståelse OVERHOVEDET!	Dårligt
12	Rengøringen var meget dårlig. I den tid, jeg var indlagt, blev der ikke gjort rent på stuen. Hverken gulv eller håndvask blev gjort rene. Wc kunne godt se bedre ud og være blevet gjort rent. Det var meget ulækkert. Jeg var indlagt [ca. en uge].	Godt
14	Jeg var indlagt i tre dage, og blev rigtig godt behandlet.	Godt
16	Har ikke hørt fra Skejby Sygehus før i dag per telefon [].	Virkelig godt
17	Når man, som jeg, ikke kan blive udredt, fordi man ikke kunne finde ud af, hvad jeg fejlede og ikke hørte [under deres speciale] ville det være en god ide at give mig en kopi af min journal med hjem.	Godt
24	Bedre rengøring. Bedre aftensmad. Er for slap.	Dårligt
25	Tak til Aarhus Amtssygehus for en rigtig god behandling.	Virkelig godt
26	Når man trak i den røde tråd, kunne der let gå op til 15 til 20 minutter, før nogen viste sig. Ved en undersøgelse med kørsel (fra et sygehus til et andet) var der to fra personalet, der mente, at man var et skvat, når man ikke selv kunne gå, men gerne ville bruge en kørestol. Jeg kom for resten med LIGGENDE transport retur. Men hele afdelingen bar præg af, at de skulle lukke [kort efter].	Dårligt
27	Det er for meget med seksmandsstuer. Afdelingen tog det meget seriøst, da jeg efter hjemkomst rettede henvendelse med nogle bekymringer, og de fulgte op på det på yderst betryggende vis.	Virkelig godt
28	Jeg har fået en god hjælp.	Virkelig godt
32	Jeg bliver altid godt og venligt behandlet, når jeg er indlagt. Altid med et smil, og det betyder meget. Rengøring: Ikke alle er lige grundige, men ellers godt nok.	Virkelig godt
33	Jeg var fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt
34	Ordentlig daglig rengøring og rengøring flere gange på toiletterne.	Godt
35	Dejligt at der var adgang til trådløst internet. Det gjorde det lettere for mig at komme igennem indlæggelsen.	Godt

