

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
Traume Stam
ORTOPÆDKIRURGISKE
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

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

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	346
Besvarelser fra patienter:	166
Afsnittets svarprocent:	48%

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/2014/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

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

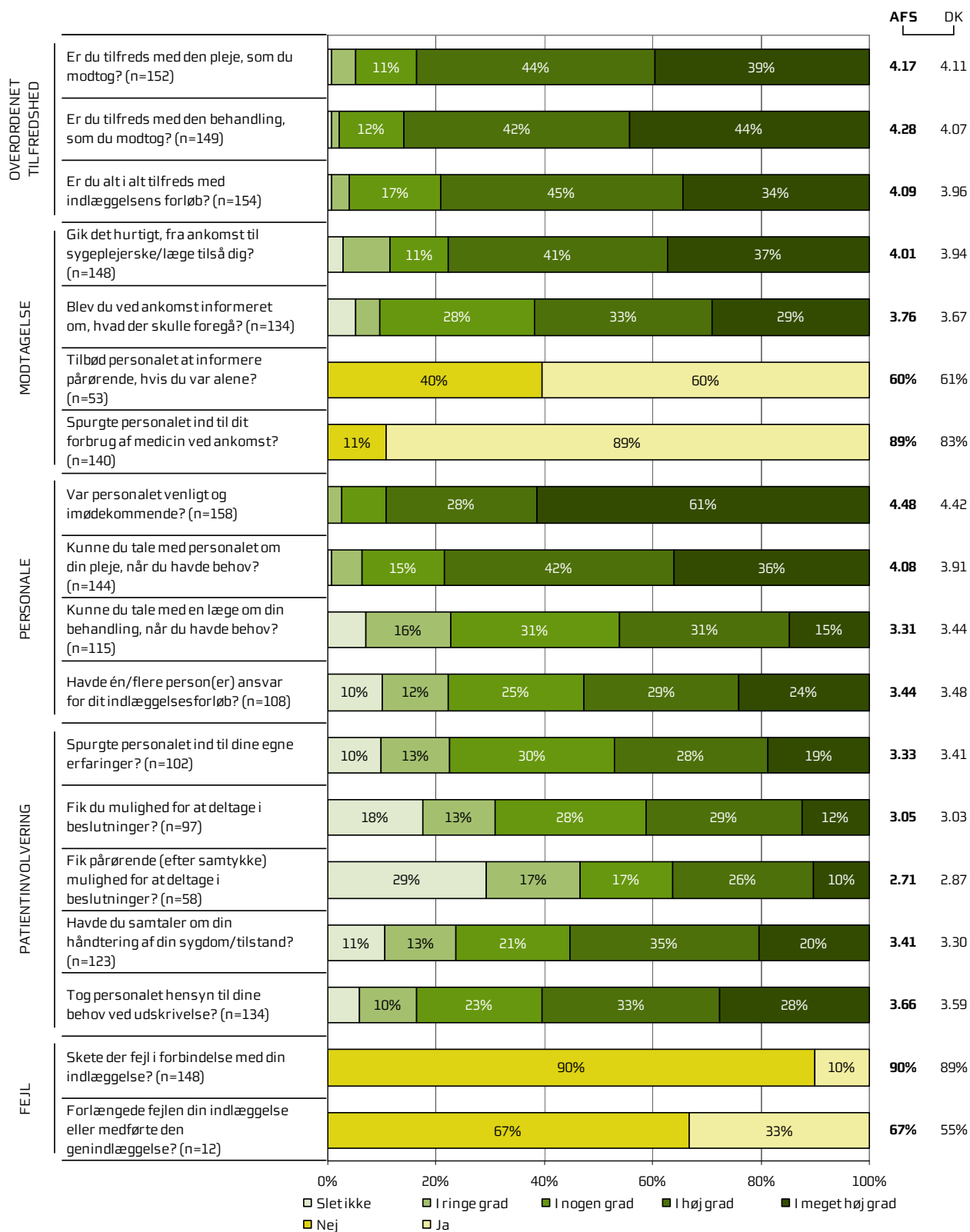
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

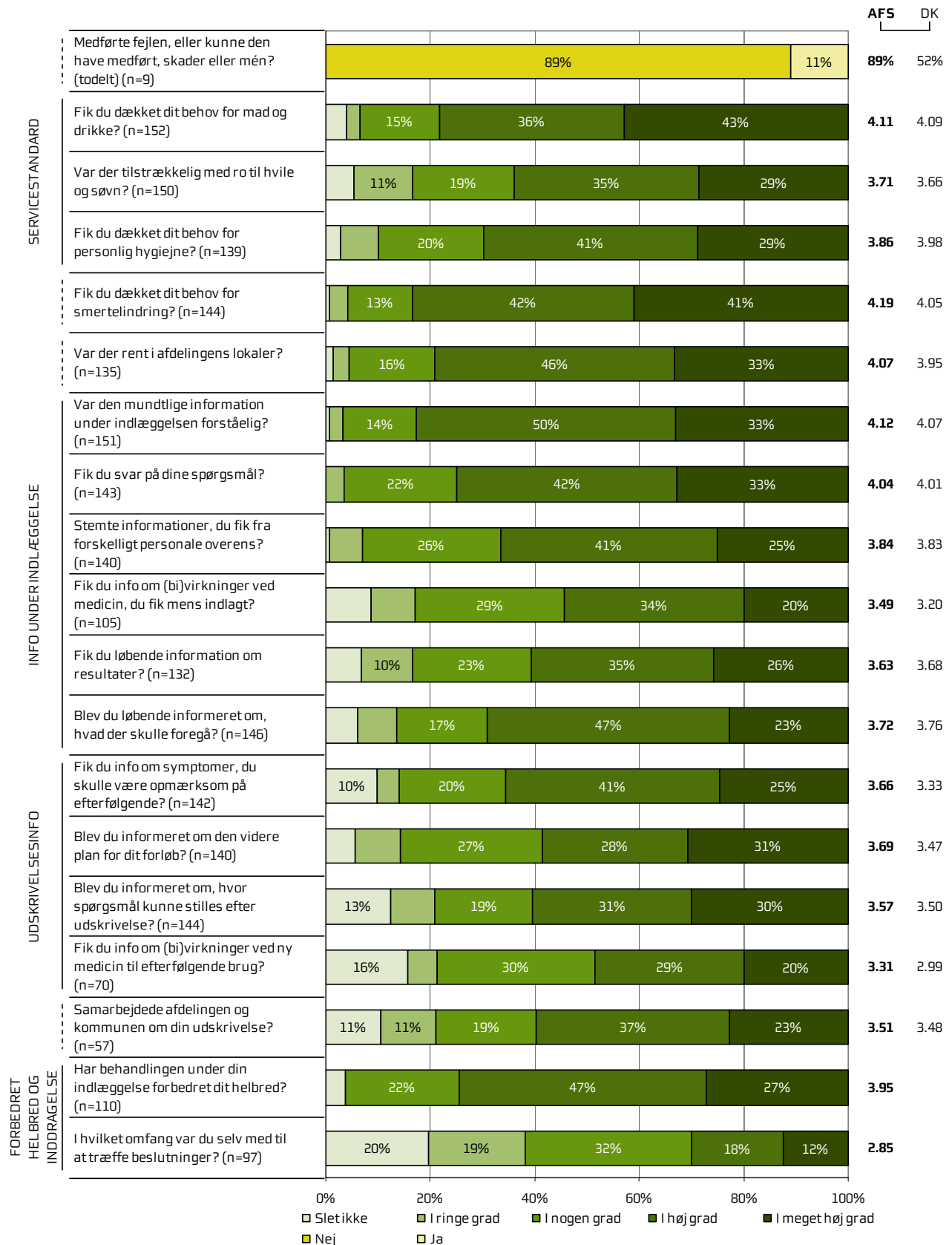
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

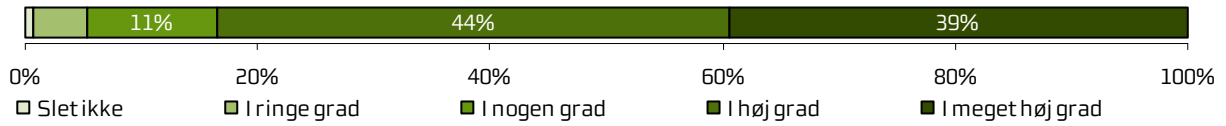
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

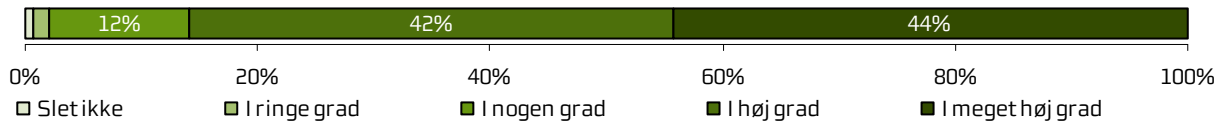
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordenet tilfredshed

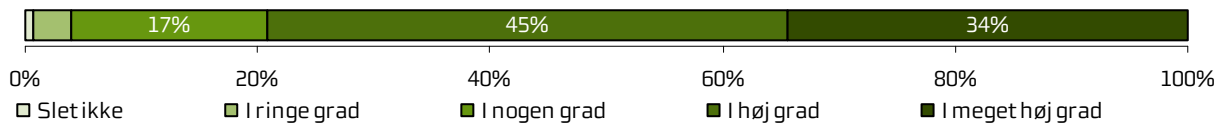
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=152)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=149)



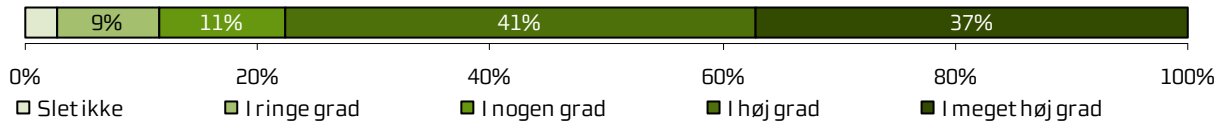
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=154)



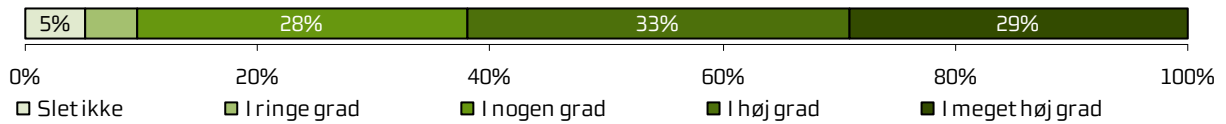
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,17		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,28		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,09		3,96	

Modtagelse

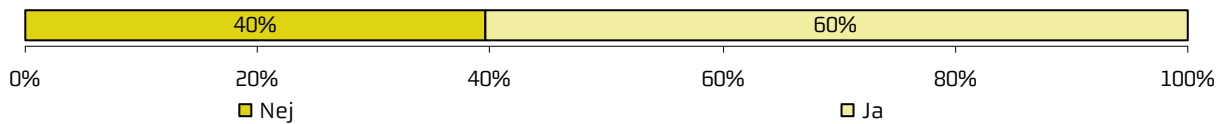
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=148)



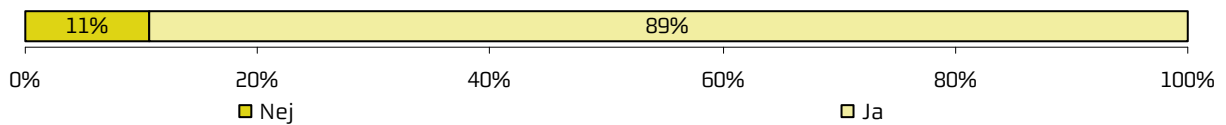
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=134)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=53)



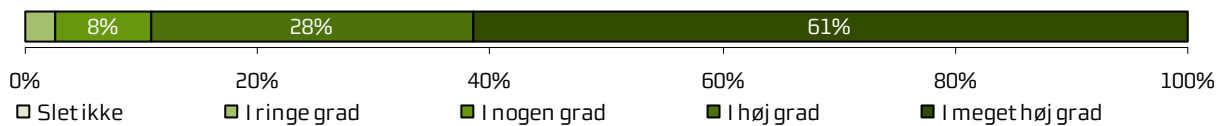
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=140)



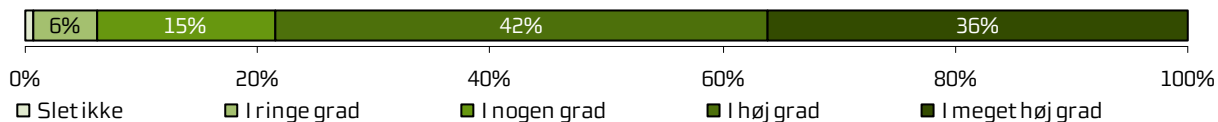
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,01		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,76		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		60 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		89 %	83 %	

Personale

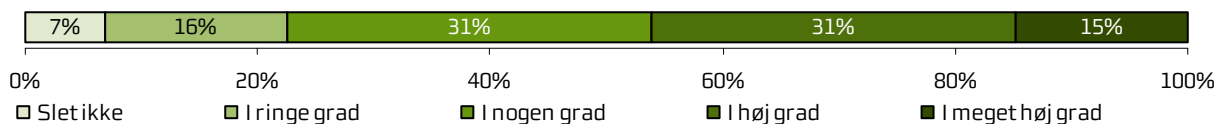
Var personalet venligt og imødekommende? (n=158)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=144)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=115)



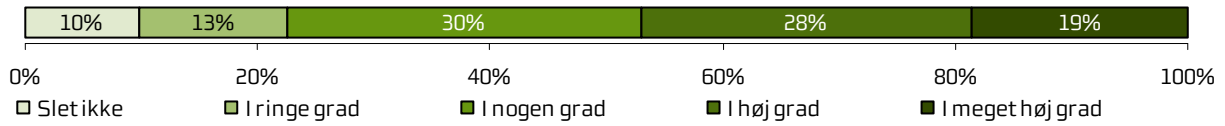
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=108)



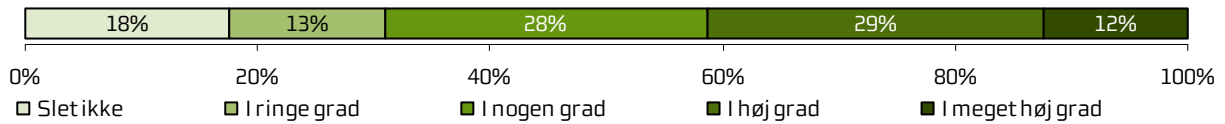
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,48		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,08		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,31		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,44		3,48	

Patientinvolvering

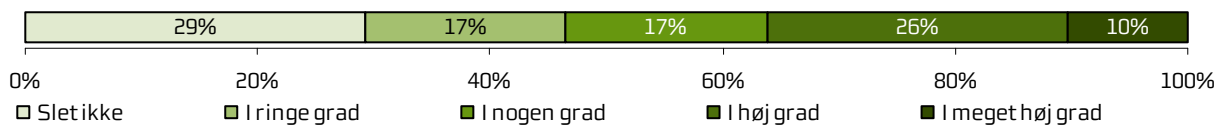
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=102)



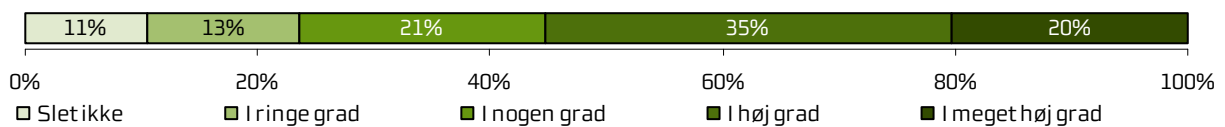
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=97)



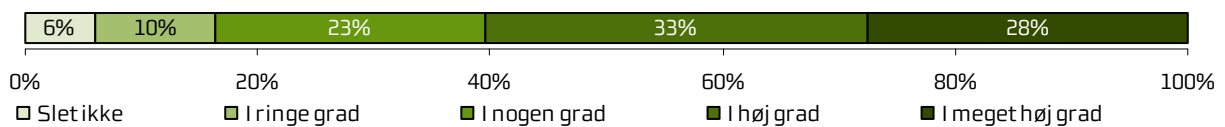
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=58)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=123)



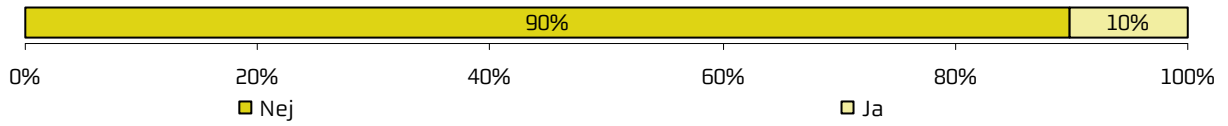
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=134)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,33		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,05		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,71		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,41		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,66		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=148)



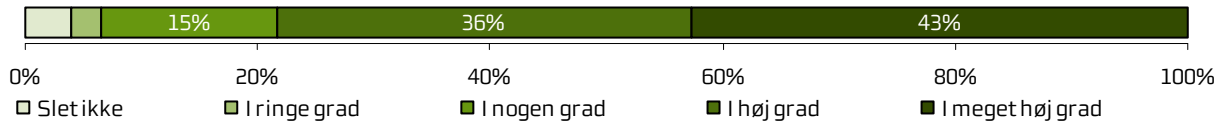
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=12)



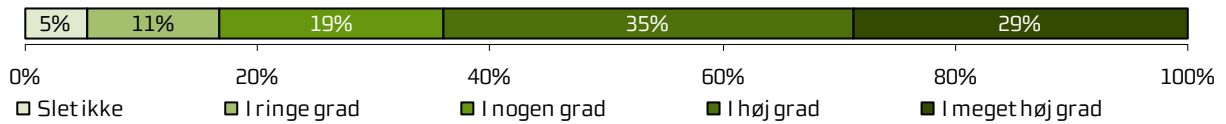
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		90 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		67 %	55 %	

Servicestandard

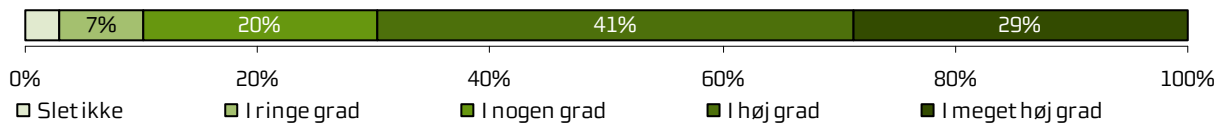
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=152)



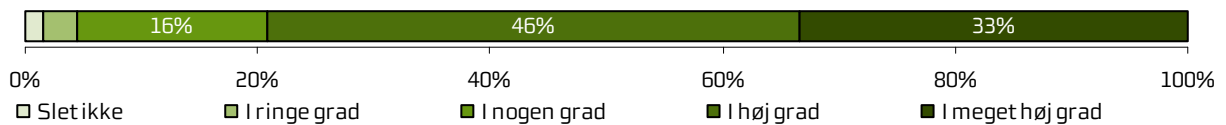
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=150)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=139)



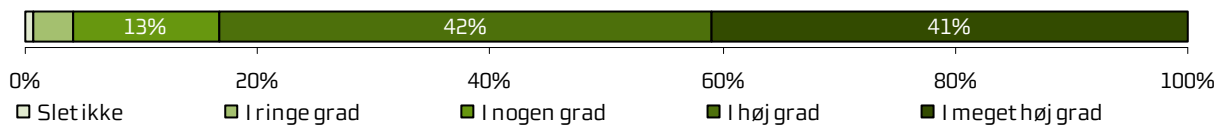
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=135)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,11		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,71		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,86		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,07		3,95	

Smertelindring

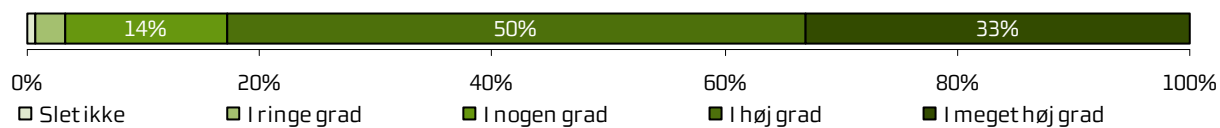
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=144)



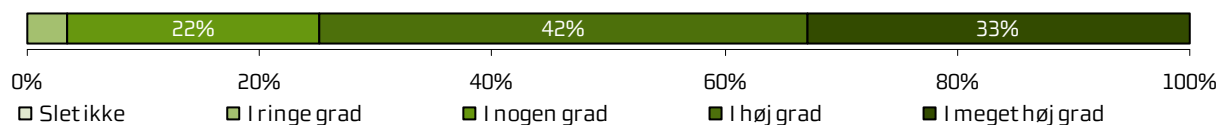
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,19		4,05	<p>A dot plot comparing scores on a scale of 1 to 5. The x-axis is labeled with 1, 2, 3, 4, and 5. A horizontal line represents the distribution of scores for other departments in the region. A black dot indicates the specific result for the department, which is 4.19. The mean score for the entire country is 4.05.</p>

Info under indlæggelse

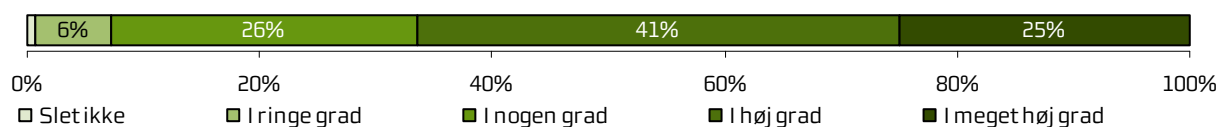
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=151)



Fik du svar på dine spørgsmål? (n=143)



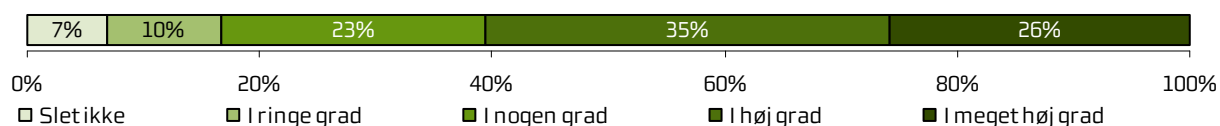
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=140)



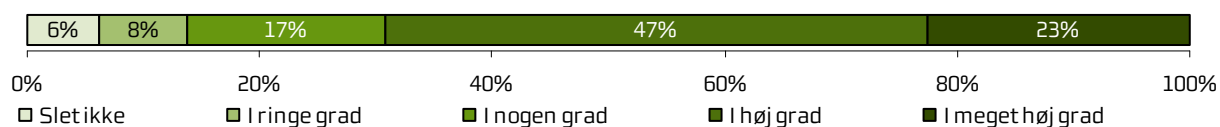
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=105)



Fik du løbende information om resultater? (n=132)



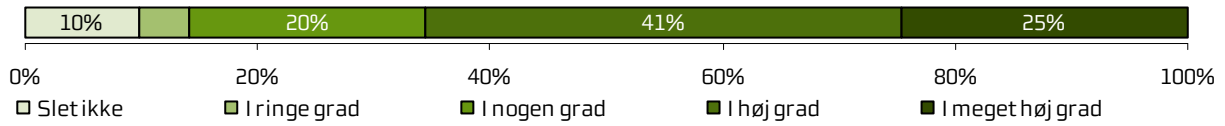
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=146)



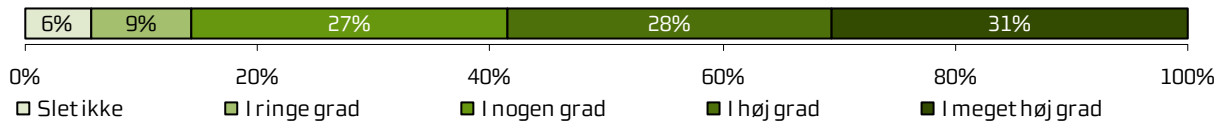
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,12		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,04		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,84		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,49		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,63		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,72		3,76	

Udskrivelsesinfo

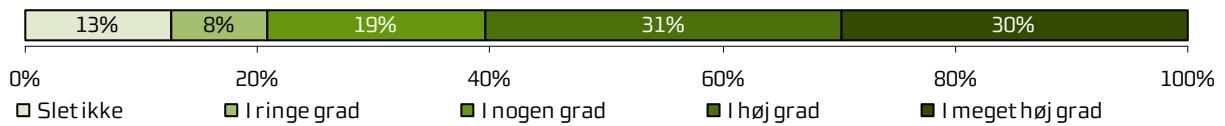
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=142)



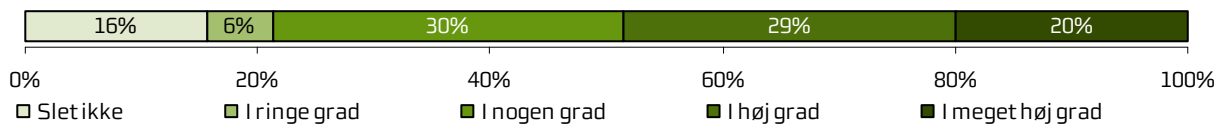
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=140)

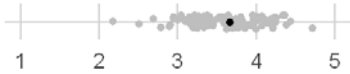





Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=144)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=70)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,66		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,69		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,57		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,31		2,99	

Hjemmepleje

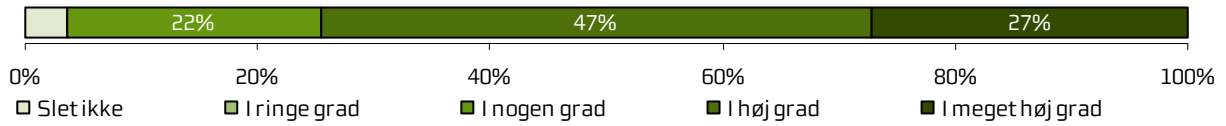
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=57)



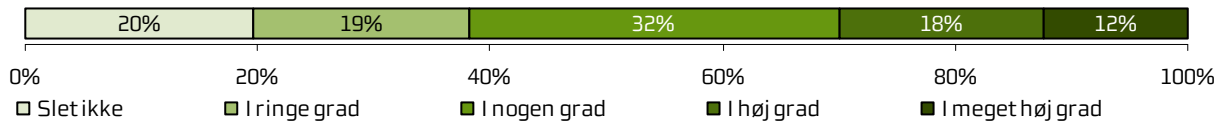
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,51		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=110)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=97)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling, du modtog under din indlæggelse, på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,95			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,85			

Bilag 1 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 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

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

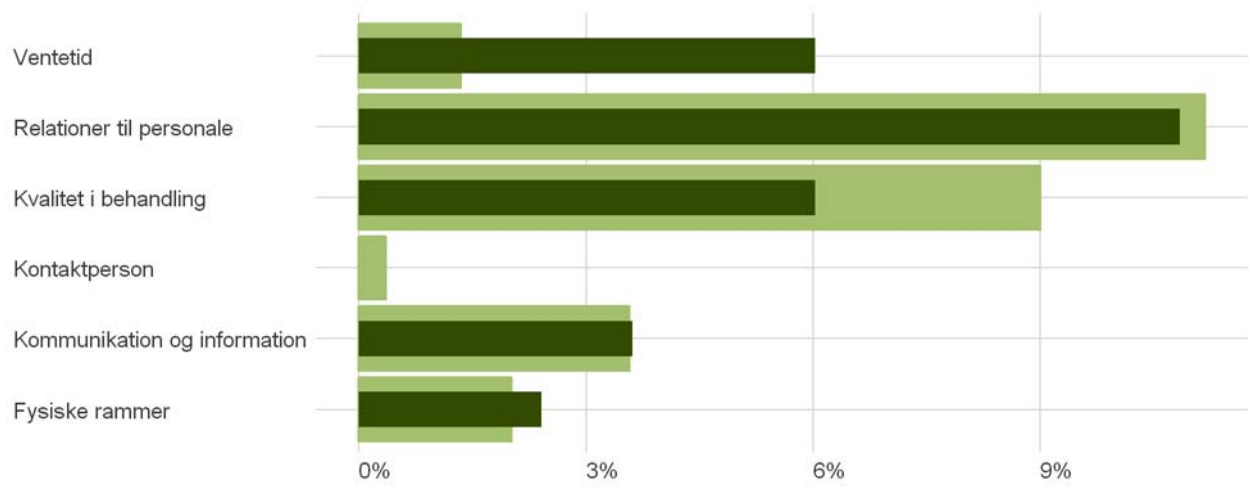
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

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

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



Traume Stam

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



ID	Kommentarer - Traume Stam	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
3	Blev overflyttet fra andet sygehus med henblik på operation.	I høj grad
4	Informere vores eller deres pårørende om mit eller andres situation?! Hvis man har alvorlig sygdom eller er tilskadekommen (skade)?	I høj grad
16	Jeg oplevede en god modtagelse. Sygeplejerskerne var opmærksomme på, at jeg havde store smerter og tilbød mig smertestillende piller. Jeg tror også, jeg blev rykket frem i køen på grund af store smerter. Så alt i alt var der en god opmærksomhed ved ankomsten.	I høj grad
21	Jeg måtte bede om at låne en telefon for at give min mand besked.	I høj grad
24	Lidt speciel situation []. Meldt i forvejen og "blot" indlagt til videre stabilisering inden udskrivelse. Blev taget vældig godt imod, trods postyr/besvær pga. isolation.	I høj grad
27	Et dobbelt brud på underarmen, der tilmed var blevet skæv. Vi blev sendt hjem til næste dag med gips på, en slynge og EN PENODIL. Det var en frygtelig nat for [min datter], der ikke sov pga. smerter. Der må være mulighed for bedre smertedækning/behandling til en [lille] pige.	I høj grad
29	Da jeg ankom til skadestuen var alle imødekomende.	I høj grad
30	Jeg synes, det hele var meget fint!	I høj grad
33	Men enkelte svipsere blandt personalet under indlæggelsen.	I høj grad
46	Der gik to og en halv time fra min datter fik taget røntgenbillede til vi fik en plan. I den tid var hun slet ikke ordentligt smertedækket, og først efter to timer blev der hentet morfinmikstur på Børneafdelingen. Det var alt for længe, og det virkede som om, at personalet var utrygge ved at give morfin til et barn.	I høj grad
50	Der skal være mere information imellem sygeplejerskerne. Jeg var der i mange timer, og ventede på at kunne blive opereret, og imens var der vagtskifte. Derefter kom der ikke nogle ind til mig, og [pårørende] måtte derfor selv spørge tre gange, om der var nogle, der vidste noget. Det var som om, de havde glemt mig efter vagtskiftet. Derudover mangler man information, som pt. når man venter i 10 timer. Men det var et meget flinkt personale.	I høj grad
56	Jeg blev indlagt på skadestuen [akut], men [en] ting, jeg blev meget frustreret over var, at de (personale) opførte sig som om, jeg ikke siger sandheden og lyver over for dem.	I høj grad
68	Ventetid i lægevagten på ca. seks timer! Efter henvendelse telefonisk fra [center]. Til gengæld blev der tilkaldt fire læger NN og besluttet operation næste morgen. Flot.	I høj grad
17	Jeg ankom til skadestuen [midt på ugen], og jeg skulle først indlægges og opereres [ugen efter]. Jeg fik kun mundtlig information, inden jeg gik hjem [midt på ugen], om hvor og hvornår jeg skulle indlægges [ugen efter]. Da manglede jeg en mail med et oversigtskort og med informationer om sted og tidspunkt for indlæggelsen.	I meget høj grad
31	Har ingen erindring herom.	I meget høj grad
38	God oplevelse, på trods af den akutte situation. Følte mig tryk.	I meget høj grad
76	Det er faktisk svært for mig at udfylde for jeg husker ikke alt fra indlæggelsen. Jeg havde slået hovedet, og gled lidt ud og ind af bevidsthed.	I meget høj grad
2	Det undrer mig, hvorfor jeg skulle vente seks dage fra jeg kom til skade til jeg blev opereret.	I nogen grad
19	Blev flyttet til en anden gang/afdeling pga. sommerferie. Der lå jeg i fire og en halv time	I nogen grad

	uden kontakt med nogen form for personale. Jeg måtte selv tage kontakt for at få besked om, hvad status var, og hvad der skulle ske. Jeg var fastende.	
28	Ved sengetid viste jeg personalet min liste over min daglige hjertemedicin.	I nogen grad
45	Alt ok.	I nogen grad
36	Henvendte mig på skadestuen med et brækket håndled. Fik gips på. Efter ca. en uge besluttes det, at jeg skal opereres og gips på i ca. seks uger og efterfølgende flere kontroller oppe på hospitalet.	I ringe grad
49	1. Jeg går til egen læge NN [og bliver henvist til] Ortopædkirurgisk Afdeling. Jeg bliver [senere] ringet op af Ortopædkirurgisk. Jeg skal møde hurtigst muligt. Ved ankomst er der INGEN, der ved, at jeg skal komme. Jeg bliver derfor sat i venteværelset og får lov at sidde der i over to timer før de finder ud af, hvorfor jeg skal indlægges. 2. Egen læge vil have lavet operationen (og ny henvisning til Ortopædkirurgisk sendes). Samme dag [] indtales på min telefonsvarer af egen læge, at jeg [har fået en tid] til ny operation. Om jeg skal være fastende eller ej ved jeg ikke. Da jeg møder på Skadestuen er der igen ingen, der har hørt om mig, og jeg får igen lov til at sidde og vente i halvanden time.	I ringe grad
54	Indlæggelsen blev, på grund af travlhed og festugen, til et langt forløb i venteposition på gangen, i alt ca. otte timer. Berusede personer samt forvirrede personaler kunne i nogen grad [have] været taklet bedre med et personale, der svarede til opgaven at behandle patienter inden for en rimelig tid.	I ringe grad
58	Først blev jeg tilset af en læge NN, der tog notater og nedskrev dem på papir. Senere kom der en læge og spurgte om det samme, og til sidst kom en sygeplejerske, og hun spurgte igen om det samme og skrev det ind på computeren. Det burde spare en del ressourcer, hvis det blev skrevet ind i computeren fra starten.	I ringe grad
23	[I sommeren] bliver min mor indlagt akut efter ulykke/overfald. Undertegnede (som er datter) får tre opringninger med ca. en times mellemrum [i løbet af eftermiddagen]. Frustrationen er stor!! Opkaldene ER SKJULT OPKALD, og der er ikke mulighed for at ringe tilbage. Først [sidst på eftermiddagen] har jeg mulighed for at besvare telefonen, og først her får jeg information om min mors tilstand og indlæggelse, tre en halv time efter hændelsen. Forbedring: At hospitalet foranstalter en kontaktmulighed/telefonnummer, så vi pårørende i en situation som denne kan blive underrettet.	Ikke relevant for mig
7	Læge NN var uhøflig og arrogant!	Slet ikke
26	Skadestuen var "væltet" af travlhed, og jeg havde en god pårørende.	Slet ikke
43	Det har virket meget presset og forvirrende. Det har været træls at sidde og vente flere gange i mange timer med smerter i en ventosal.	Slet ikke
71	De forskellige afdelinger skal kunne snakke sammen. Skadestuen indlagde mig, og 45 minutter senere [blev jeg udskrevet], fordi det var forkert.	Slet ikke
9	Er ikke i stand til at besvare spørgeskemaet, da jeg intet husker om mit ophold i Aarhus i forbindelse med mit cykelstyrt.	Uoplyst
41	Jeg kom først til lægevagten, så skadestuen og til sidst på afdelingen. Jeg var ved lægevagten [om eftermiddagen] og var først på afdelingen [sent om aftenen], så vi ventede længe.	Uoplyst
6	Husker ikke så meget fra ankomsten.	Ved ikke
11	Jeg var bevidstløs ved ankomsten, men det virker som om, at alt gik, som det skulle.	Ved ikke
25	Meget hukommelsessvigt pga. hjernerystelse.	Ved ikke
32	Pårørende kontaktede selv afdelingen for informationer og blev i første omgang fint informeret. Senere var der knap så godt med information. Personalet var ikke klar over patientens brud. det var sygeplejerske NN, der ikke kunne informere om kirurgi. [Næste morgen] var alt stadig uvist, og ingen klarhed over patientens situation. [Om formiddagen] blev der klarhed over brud og plan ([næsten et døgn] efter ankomst).	Ved ikke

Traume Stam

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Traume Stam	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
26	Et alvorligt benbrud blev overset.	Ja
32	Ikke sikker kirurgi udført. Havde der ikke været pårørende tilstede ved kryds på hoftemarkering, havde patienten fået opereret den forkerte hofte. Pårørende prøvede at sige, det var den forkerte hofte, men lægen sagde nej. Efterfølgende kom vedkommende læge DOG og sprittede krydset af og rettede det til korrekt hofte uden en lyd. Patient blev kørt til røntgen og tilbage uden tjek af, at det var den rigtige patient. Blev efter røntgenbillede spurgt, om patient hed NN. NN er en sikker kilde.	Ja
43	Jeg ventede nok en time på, at der var min tur, før de fandt ud af, at jeg var faldet ud af systemet. Jeg skulle opereres sammen aften og fastede. Mine små børn var meget bange og kede af det. Først [midt på aftenen] fandt de ud af, at jeg ikke skulle opereres denne dag. Næste dag fastede jeg også. Det var synd og forvirrende for mine børn og hårdt for mig.	Ja
18	Jeg havde lidt den oplevelse af, at de sygeplejersker, som havde ansvaret for mig, ikke snakkede ordentligt sammen. Det var som om, at de ikke kommunikerede omkring hvilke medicin, jeg skulle have. Jeg fik rigtig mange forskellige slags piller, hvilket resulterede i, at min indlæggelse blev øget et par ekstra dage, som kunne have været undgået, hvis lægerne havde snakket sammen med hinanden og den læge, som opererede mig.	Nej
27	Min operation blev forsinket. Mine forældre fik besked på, at operationen ville tage en time, men den tog to og en halv time. Det var meget hårdt, for der var ingen information fra operationsstuen eller fra afdelingssygeplejersker.	Nej
34	I forbindelse med min indlæggelse i på andet sygehus skete der mange fejl, men på Aarhus universitetshospital skete der ikke fejl med hensyn til min behandling. Men ved planlægning af min udskrivelse med hjemtransport, blev der ikke, først og fremmest, taget hensyn til mine behov. Først til sidst erkender man, at der var behov for liggende transport med Falck.	Nej
49	I og med at vidste jeg kan, blev jeg placeret på gangen. Her fik jeg foretaget blodprøver med videre. Jeg kunne klæde om på det offentlige toilet og tage min feber. Ellers kunne jeg sidde og vente på gangen i operationstøj/sygehustøj, indtil operationen, som ingen kunne sige mig, hvornår skulle være (Ventede fra [i seks timer], før jeg blev hentet til operation). Kunne godt have brugt en seng at hvile mig i, så jeg var mest muligt klar i forhold til operationen både fysisk og psykisk.	Nej
52	Der var fejlkommunikation mellem sengeafsnit og operationsstue. Endte i fuld narkose, selvom det var aftalt, at der skulle ligges en blokade i højre skulder.	Nej
54	Betragtede indlæggelsen som en opbevaring.	Nej
64	Glemte at ringe, hvornår jeg skulle indlægges til operation. Blev først ringet op [midt på ugen om morgenen] og var sat til [sidst på formiddagen].	Nej
71	Kommunikationen fungerede ikke. Skulle ikke have været indlagt efter Afdeling E.	Nej
3	Beslutningen om overflytning tog for lang tid. [Flere dage]. Kunne være blevet opereret [flere dage] før.	Uoplyst
12	Jeg blev ikke tilbudt at børste tænder, hverken morgen eller aften. Jeg måtte også selv spørge efter morgenmad, da var klokken 8.30. Jeg skulle også selv sørge for vådservietter til at vaske mig med.	Uoplyst

-  20 Som NYOPERET på flersengsstue (fire-personers-stue) blev jeg udsat for samtidig med begyndende mobilisering til sengekant og introduktion til genoptræning fra [fysioterapeut]. Også at få skiftet sengetøj inklusiv lagen, som jeg sad på. Det var [flere indtryk, end jeg kunne håndtere!]. Det var meget udfordrende, stressende og grænseoverskridende og, synes jeg, mangel på respekt, da jeg gjorde opmærksom på, at det var mere, end jeg kunne håndtere. Der var mange flere indtryk end jeg kunne håndtere. Uoplyst
-  28 Efter indledende undersøgelse ventede jeg i timevis på beskrivelsen. Derfor tog jeg hjem, men blev ringet op om aftenen med besked om, at møde næste morgen. Uoplyst
-  47 Ankom til skadestuen [en aften i efteråret], røntgen af foden med [flere] brud [to timer efter ankomst], indlægges og skal opereres [dagen efter]. Det er ok, men lægerne har travlt og undskylder [senere samme aften], at jeg først kan opereres [dagen efter]. Får lidt at spise og [om morgenen] igen klar til operation. Ingen læger viser sig hele dagen, og igen [om aftenen] får jeg via de søde sygeplejersker at vide, at jeg heller ikke bliver opereret i dag. Igen lidt at spise og forfra [næste dag]. Min mand er der, og lægen NN kommer endelig. [Til middag samme dag] kan jeg blive opereret. Uoplyst
-  50 Sygeplejerskerne mente, at jeg skulle faste, selvom det stod i min journal, at jeg var ikke fastende, da jeg skulle i lokalbedøvelse. Uoplyst
-  59 Jeg er forundret over, at jeg med en hjernerystelse placeres på en firesengsstue med to fjernsyn placeret lige over min seng (kørende på to forskellige kanaler). Det undrer mig, at de andre patienter ikke kunne tilbydes "hørebøffer". Dette er min eneste anke :). Uoplyst
-  53 Ingen medicinering, trods gentagne (to) påmindelser fra pårørende. Ved ikke
-  58 Jeg kom, ti dage forinden indlæggelsen, hos vagtlægen, der tilså min fod og konkluderede, at den var kraftigt forstuvet uden at tage et røntgenbillede. Det viste sig så senere, ved røntgenbillede på andet sygehus, at min fod var brækket tre steder, og derfor krævede en operation. Jeg burde være blevet sendt til røntgenfoto ved første besøg. Ved ikke
-  63 Var [nogle uger] før indlæggelse ankommet til skadestuen efter fald fra to meters højde og deraf ondt i ryggen. Bliver undersøgt af læge, som ikke tager røntgenbillede. Efter [nogle uger] opsøger jeg kiropraktor pga. vedvarende smerter. Kiropraktoren vælger efter samtale og undersøgelse at tage røntgenbilleder, som viser fraktur på lændehvirvel, hvorefter jeg bliver bedt om at tage på skadestuen igen. Ved ikke

Traume Stam

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

ID	Kommentarer - Traume Stam	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
8	Ville gerne have haft at vide, at den smertestillende medicin, jeg fik ordineret og fik, havde den bivirkning, at man fik hård mave. Jeg havde brækket og bøjet nogle ribben og punkteret lunge, så i den forbindelse ville det være relevant at have den oplysning.	I høj grad
24	Der kunne godt have været klarere information om mulighederne for opfølgning i forhold til fysioterapi både i de seks uger indtil første røntgenkontrol og forløbet herefter (er nu henvist til genoptræning, men det stod ikke klart som en senere mulighed/plan på udskrivelsestidspunktet. Forvirrende at sygeplejersker understregede vigtighed af hastig udtrækning af smertestillende, men fysioterapeuterne sagde, at smertestillende var nødvendigt for gennemførelse af træning.	I høj grad
34	Jeg kunne godt have brug for flere informationer om, hvor jeg kunne henvende mig med spørgsmål efter udskrivelsen.	I høj grad
37	Min kæreste synes, det var underligt, at det ikke kunne præciseres hvornår, der kom en kirurg og tilså mig. Jeg har ikke under start af indlæggelsen været relevant i forhold til at opdage fejl og mangler. Oplevede kun behagelig kommunikation og stor opmærksomhed, men var præget af hjerterystelsen.	I høj grad
51	Det blev ikke oplyst, at der var ordineret morfinpræparat gennem egen læge. Måtte jeg nogle dage selv konstatere, at der var. Min journal skulle jeg have haft med ved udskrivning. Måtte selv efterfølgende rykke for den.	I høj grad
58	Jeg blev lidt misinformeret omkring mit operationssår, og hvornår jeg kunne skifte plastret. Så min egen læge sagde, at det skulle have været skiftet længe før.	I høj grad
57	Fik ikke tilbudt andet end paracetamol i skadestuen, trods det, at der var verificeret brud ved røntgen. Kunne have haft gavn af at få morfin allerede dér.	I meget høj grad
65	Jeg har ikke manglet information, men ville gerne at man altid, også til kontrol, får information skriftligt. Det kan være svært at huske det hele når man er i en uvant situation.	I meget høj grad
69	Var indlagt med en byld. Super hurtig og tilfredsstillende proces, bortset fra at skulle vente 45 minutter på en pose plastre til sårskift, jeg selv ville varetage, pga. vagtskifte. Seponerede selv venflon og gik hjem.	I meget høj grad
73	Et evt. genoptræningsforløb. Har intet hørt.	I meget høj grad
74	Jeg vil blot takke alle fra Ambulatoriet samt Akutafdeling og modtagelse for dens venlighed og dygtighed:-)	I meget høj grad
21	Der var lang ventetid på MCR-scanning og lang ventetid på resultatet pga. travlhed. <input type="checkbox"/> Jeg hæftede mig ved LØBENDE informeret, for der var langt mellem informationerne og oftest på min forespørgsel.	I nogen grad
28	<input type="checkbox"/> Der gik for lang tid efter røntgenundersøgelse og til beskrivelsen kunne meddeles mig.	I nogen grad
49	NN vidste ikke hvilket sår, det var, jeg mødte op med. Jeg <input type="checkbox"/> vidste heller ikke selv, at det var et åbent sår, jeg havde. NN følte sig ikke gearret til at stå med et sådant sår. NN var heller ikke informeret om, hvad planen med såret var.	I nogen grad
70	Jeg blev sendt hjem i liggende transport uden nogen plan for et videre forløb. Ringede selv til afdelingen, da jeg var kommet hjem, hvorefter jeg dagen efter blev ringet op af sygeplejersken.	I nogen grad

Efter de første uger fik jeg min læge til at kontakte sygehuset med hensyn til genoptræning, har aldrig fået et svar.

Jeg manglede information om at trappe ud af medicin.

Jeg blev sendt hjem med et gangstativ. Ved en kontrol med arm på sygehuset fik jeg en stok, som jeg fik at vide, at jeg da skulle gå med i stedet.

✎	12 Jeg blev ikke på noget tidspunkt tilbudt en snak med en læge efter Skadestuen.	I ringe grad
✎	15 Jeg fik Cefurosim, som jeg skulle tage syv dage efter min udskrivelse, men jeg blev ikke orienteret om nogle af de bivirkninger, der kunne forekomme (og som forekom), men dem kunne jeg jo så læse om i indlægssedlen, da jeg blev udskrevet.	I ringe grad
✎	50 Jeg manglede information omkring, hvad jeg måtte og ikke måtte efter udskrivelsen. Derudover hvor lang tid jeg skulle blive ved med at tage smertestillende. Jeg havde mange spørgsmål, da jeg gik derfra, fordi jeg heller ikke fik snakket med en læge efter operationen men med sygeplejerskerne, og de vidste ikke så meget om det. [De] vidste ikke rigtig, hvem jeg kunne ringe til med eventuelle spørgsmål.	I ringe grad
✎	60 Ved indlæggelse via skadestue fik vi (forældre til [barn] med brækket arm []) at vide, at operationen [bestod af] et tryk uden på armen. To minutter før operationen, dagen efter, med vores [barn] siddende ved siden af, fortalte læge NN så, at armen skulle åbnes to steder, og en stabiliseringsstråd skulle sættes ind. Vi som forældre skulle have været informeret på forhånd.	I ringe grad
✎	71 Fik noget morfin-lignende med hjem, som jeg ikke kunne tåle. Men jeg fik at vide, at jeg skulle give det en chance, selvom jeg havde gjort opmærksom på, at jeg var meget overfølsom over for den slags morfin.	I ringe grad
✎	44 Da jeg var indlagt med hjernerystelse, kan jeg have fået informationer, jeg ikke observerede.	Ikke relevant for mig
✎	4 Jeg mangler informationer om måler på blodtryk og mangler blodprøver.	Slet ikke
✎	32 Medicinske sygeplejersker kunne informere om forestående kirurgiske indgreb.	Slet ikke
✎	46 Vi ventede fire timer på at blive informeret af en læge, angående min datters operation. En [] sygeplejerske var venlig, men vidste ikke rigtig noget. Sagde til sidst, kirurgen måske først ville tale med os på operationsstuen. Vi ville bare så gerne være informeret tidligt på formiddagen om, hvad der skulle ske, og hvem der skulle operere. Så havde ventetiden været meget lettere.	Slet ikke
✎	54 Total mangel på information og en hurtig konklusion af den øjeblikkelige tilstand og behandling heraf.	Slet ikke
✎	23 Jeg var bevidstløs under indlæggelsen, så jeg er ude af stand til at kommentere på spørgsmålene.	Uoplyst
✎	20 Dagen efter operationen fik jeg information om, at jeg kunne få hjælp fra hjemmeplejen/"grib hverdagen" ved udskrivelsen. Næste dag, udskrivelsesdagen, fik jeg af ny kontaktperson på EN MEGET BESTEMT MÅDE at vide, at det ikke var tilfældet ("absolut ikke"). Det viste sig, at min nye kontaktperson ikke havde læst journalen, sagde hun, og undskyldte meget.	Ved ikke

Traume Stam

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














ID	Kommentarer - Traume Stam	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
5	Jeg blev udskrevet om aftenen efter [kontrol]. Gik bare, der var ingen til at lukke mig ud. Det var underligt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Eneste "klage" er, at jeg selv måtte finde et håndklæde og gå i bad. Jeg var indlagt med hjerne-rystelse og var svimmel, så det havde været smart, hvis nogen kunne have hjulpet mig i gang, selvom jeg er ung. For få ressourcer! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
14	Til tider haltede den daglige rengøring på stuerne. Sygeplejerskerne løb hurtigt. Man kunne mærke, at de til tider var presset. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Afdelingen kunne godt have informeret bedre om, hvad der skulle ske under min indlæggelse. Jeg blev indlagt kl. otte og blev opereret halv et, og troede egentlig, at jeg skulle udskrives samme dag, men kl. fem bliver jeg så informeret om, at jeg skulle overnatte. [Kommunikation og information]	I høj grad
16	Jeg syntes, at min korte indlæggelsesperiode var en fornøjelse. Jeg mødte en del sygeplejersker, og deres serviceniveau var enormt højt!! Specielt hende som gav mig morfin, var jeg glad for :-) [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	En fremragende sygeplejerske gjorde, hvad hun skulle for at standse blødningen fra min hånd. Til gengæld varede det lidt længe, inden der kom en læge for at standse blødningen samt give de relevante indsprøjtninger. Skyldtes sandsynligvis tidspunktet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Alle var enormt søde og imødekommende trods pres på afdelingen og besværet i forhold til isolation. Udskrivelsen blev pludselig meget forhastet og utryk, da tidspunktet blev fremrykket timer fra det aftalte. I stedet for afhentning af familie fik jeg en taxa og kom hjem til et tomt hus, hvor jeg bestemt ikke var tryk ved at kunne klare mig selv. Uoverensstemmelse mellem sygeplejerske og fysioterapeuters attitude i forhold til smertestillende medicin. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	Jeg er overordnet meget tilfreds. Det eneste, jeg vil pege på, er, at efterbehandlingen var lidt uklar: Skulle jeg få skiftet forbindelse hjemme af min kone eller af en hjemmesygeplejerske, hvilken slags forbindelse skulle bruges og hvordan. Fra tre forskellige sygeplejersker fik jeg og min kone tre forskellige svar, hvilket forvirrede os, men alt løste sig, og jeg har haft et fint efterbehandlingsforløb hos [medarbejder] i [Sundhedscenteret]. Alt i alt har jeg været meget tilfreds med hele forløbet, både modtagelse, operation og efterbehandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
35	Jeg ventede [over et døgn] på operation af brækket arm. Der er fuld forståelse for, at akutte patienter skal før ind, men jeg blev ikke informeret, med mindre jeg selv spurgte. En løbende information ville være optimal. [Ventetid]	I høj grad
43	Jeg synes virkelig, at sygeplejerskerne gør alt, hvad de kan, for at få alt til at køre optimalt og for, at patienterne skal have det trygt og rart. Fem stjerner til dem. :-) [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
56	Nogle gange tænker jeg, at man bliver diskrimineret.	I høj grad

60	Bortset fra den manglende kommunikation om operationens karakter med manglende hensynstagen til vores [barn], der ellers var helt tryk ved situationen, har vi haft en supergod oplevelse. Ligesom sidste gang i [sommers], hvor vi var igennem det samme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
61	Jeg er i det hele taget blevet mødt positivt under hele mit ophold, og har følt mig godt tilpas.	I høj grad
66	Større mulighed for ro, fred og søvn ville have været rart (vi var tre indlagte børn samt tre medindlagte mødre på stuen. Alle blev tjekket flere gange om natten forskudt. Ville have været rart, om alle tjek på stuen blev gjort samtidig, så der kunne være sammenhængende ro). [Fysiske rammer]	I høj grad
69	Ærgerligt at vente længe på [medicin] pga. vagtskifte, når jeg gerne ville hjem. MEN super sødt personale. Superservice og FANTASTISK sygeplejerske. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
73	Alt for meget larm og uro på stuen. [Fysiske rammer]	I høj grad
1	Generelt var der god videregivelse af informationer i forhold til min sygdom og dermed også behandling. Dog sagde de forskellige læger noget forskelligt, men det handler selvfølgelig også om, at sygdommen ikke var entydig. (Jævnfør: overgang fra [en afdeling] til [en anden]). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	[Problemer med hoften], meget smertefuldt. Et ønske kunne være, at blive så meget at smerterne kunne udholdes. Man bliver jo flyttet fra seng til seng mange gange, meget smertefuldt.	I meget høj grad
13	Jeg skulle behandles for kompliceret knoglebrud [i albue/overarm] (havde gennemgået operation i vinteren 2014 af skulder). Jeg blev holdt fastende for evt. operation [på en af fire dage i streg, og på sidstedagen kom der endelig en ekspert]. Når det viste sig, at de mødte læger ikke havde mod til en operation, så fik jeg mad, men min mave egner sig ikke til at undvære mad, så jeg kastede op.	I meget høj grad
19	Utrolig søde sygeplejersker, der gjorde, hvad de kunne på trods af travlhed, afdelinger, der skulle slås sammen og et køkken, der blev lukket pga. rotter. Der var problemer med madbestilling, og en aften var der ikke mad til alle. Der var møgbeskidt på stuen og toiletterne og i de tre dage, jeg var indlagt, blev der ikke gjort rent på stuen. Det er utrolig utilfredsstillende. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
38	Jeg oplevede, at personalet hele tiden var meget opmærksomme på mig, meget venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
51	Kompetent læge/læge NN. Kompetent fysioterapeut. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
55	Alle har været meget imødekommende, og der har været tid til at få svar på spørgsmål. Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har modtaget. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
57	Alle var rigtig gode til at kommunikere med et [barn].	I meget høj grad
68	Personalet var eminent! VENTEDE (inklusive sygeplejerske) nogle gange på en lægelig vurdering. [Ventetid]	I meget høj grad
3	Blev meget forvirret over modstridende oplysninger mellem Aarhus og andet sygehus, angående hvad jeg måtte gøre, og hvad jeg skulle gøre efter operationen. [Kommunikation og information]	I nogen grad
4	Jeg synes selv, at læge og sygeplejerske gør eller laver for lidt på grund af mangel på måling af blodtryk og blodprøver!	I nogen grad
20	Kunne gøres bedre: Respektere og handle efter patientens besvær med hensyn til at huske og koncentration under morfinpåvirning. Læse hvad der er lovet/tilbudt i journalen og ikke påstå det modsatte. Respektere patientens udtrykte behov for en ting ad gangen. Mulighed for gedeost til patienter med intolerans overfor ko-ost. Mulighed for grønsager. Mulighed for mere mad efter operationen [om aftenen].	I nogen grad

	Særligt godt: Meget tryghedsgivende sygeplejerske NN gjorde en stor forskel! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
✎ 28	Nedsætte ventetiden efter røntgenundersøgelse. Der var lovet mig operation næste morgen. Men jeg blev først kørt til operation halvanden [dag] senere end lovet, vistnok pga. konference. [Ventetid]	I nogen grad
✎ 39	Meget lang ventetid på indlæggelse til operation... Personalet særdeles venligt og imødekom-mende og gode til børn! [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
✎ 42	Sygeplejersken var efter udskrivelsen ikke behjælpelig med hensyn til at få dokumentation for, at han havde været indlagt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 47	Sygeplejepersonalet var utrolig søde, nærværende og hjælpsomme. Ikke ok at vente [flere dage] på operation. Så hellere sige, at der vil gå [flere dage] inden der er plads, så man ved det på forhånd. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
✎ 48	Efter operationen snakkede jeg ikke med en læge. Vidste ikke, hvad der var sket, og hvordan det videre forløb ville være. Ringede et par dage senere for mere information. [Kommunikation og information]	I nogen grad
✎ 75	Ventetid. Jeg mødte fastende [tidligt om morgnen] og [blev opereret sidst på eftermiddagen]. [Ventetid]	I nogen grad
✎ 54	Inddragelse og information mellem personale (læge) og patient.	I ringe grad
✎ 63	Efter jeg er kommet ind på Skadestuen, skal jeg ligge fladt på ryggen på en briks. Der går to timer, før der kommer en læge/sygeplejerske. [Ventetid]	I ringe grad
✎ 70	1. Jeg oplevede meget, at der var lukket meget ned i weekenden (jeg var der fredag til mandag). 2. Rigtig søde sygeplejersker. 3. Jeg synes, det var ubehageligt, at ved min eneste snak med en læge, omtalte hun sine kollegaer, som tidligere have set mine røntgen-billeder, på en nedladende måde. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 7	1. Forkort ventetiden! 2. Jeg synes, det ville være en god ide med lidt basale praj om, hvordan man som læge taler til sygeplejerskerne! [Ventetid]	Uoplyst
✎ 32	Min første indlæggelse i mit liv, [ældre], har svært ved at huske forløbet pga. smerter/morfin. Slutresultatet er blevet godt. De pårørende synes, der var huller i sikkerheden om patienten.	Uoplyst
✎ 34	Jeg var særligt glad for de basale forhold under indlæggelsen. Afdelingen burde have været bedre til at lytte til mig, når jeg fortalte, at jeg ikke ville klare en siddende hjemtransport i ca. to timer, da jeg kun kunne være siddende i ti minutter ad gangen. Jeg ventede for lang tid på, at få endelig bekræftelse på, at det kunne lade sig gøre med liggende transport. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
✎ 46	Alle var utroligt søde til at tale med min datter og forklare hende om undersøgelsen osv. Anæ-stesi personalet var fantastisk. Vi fik fint med smertestillende med hjem til den første nat. Hjælpemidler til min datter var der bare styr på. Det er for dårligt, at personalet i skadestuen ikke kunne smertedække en femårig bedre. Jeg tror ikke, at en voksen havde haft så ondt så længe og kun fået Panodil. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 72	Jeg synes godt, at man kunne have henvist til fysioterapi. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

Traume Stam

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Traume Stam	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 26	Jeg er meget taknemlig for fornem operation og forløbet på sengeafdelingen.	I høj grad
 68	Flot orientering.	I meget høj grad
 2	Var ikke i stand til at vurdere selv.	I ringe grad
 19	Indlagt med to brækkede arme. Min helbredstilstand er ikke anderledes, men selvfølgelig er bruddene blevet opereret og i bedring.	I ringe grad
 20	Suveræn sygeplejerske NN. Jeg blev mere tryk, nok til at modtage rygbedøvelse, og kom til at sove under operationen.	I ringe grad
 54	Fra et negativt ophold blev jeg transporteret til et rehabiliteringscenter. Her blev jeg modtaget pænt og mit medicin blev bragt i orden. Opholdet varede tolv dage. Dette ophold blev en rigtig god oplevelse og forbedrede min tilstand meget positivt.	I ringe grad
 38	Bevidstløs efter [ulykke]. Indbragt med ambulance. Det handlede om overlevelse, ikke om helbredelse af eksisterende sygdom. Jeg har stadig hovedpine og dobbeltsyn. Tror ikke, at behandlingen kunne have forandret dette.	Ikke relevant for mig
 40	Skade på hånd og arm blev syet [mange] sting. Alt gik godt. Hjem på tredjedagen. Efter [få] dage hjemme kom der betændelse, så blev indlagt på andet hospital i [få] dage.	Ikke relevant for mig
 62	Mit problem var fraktur på brystbenet efter trafikuheld.	Ikke relevant for mig
 67	Jeg lod bare dem gøre, hvad der nu skal til. Jeg er jo ikke læge.	Ikke relevant for mig
 21	Jeg blev ikke som sådan behandlet under indlæggelsen, men har fået krave på, og det var ikke til diskussion, og det skal det heller ikke være.	Slet ikke
 5	Jeg er under udredning, nærmest midtvejs i et kræftforløb, derfor kan jeg kan jeg ikke besvare ovenstående.	Uoplyst
 6	Spørgeskemaet er mangelfuldt besvaret, da der ikke huskes noget fra de første dage på afdeling []. Blev hurtigt flyttet på [], faktisk dagen efter operationen.	Uoplyst

