

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Akut2 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH
Fælles Akut Afdeling Overafd.
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

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

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

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	179
Besvarelser fra patienter:	101
afsnittets svarprocent:	56%

Rapportering

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

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med:

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

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

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

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

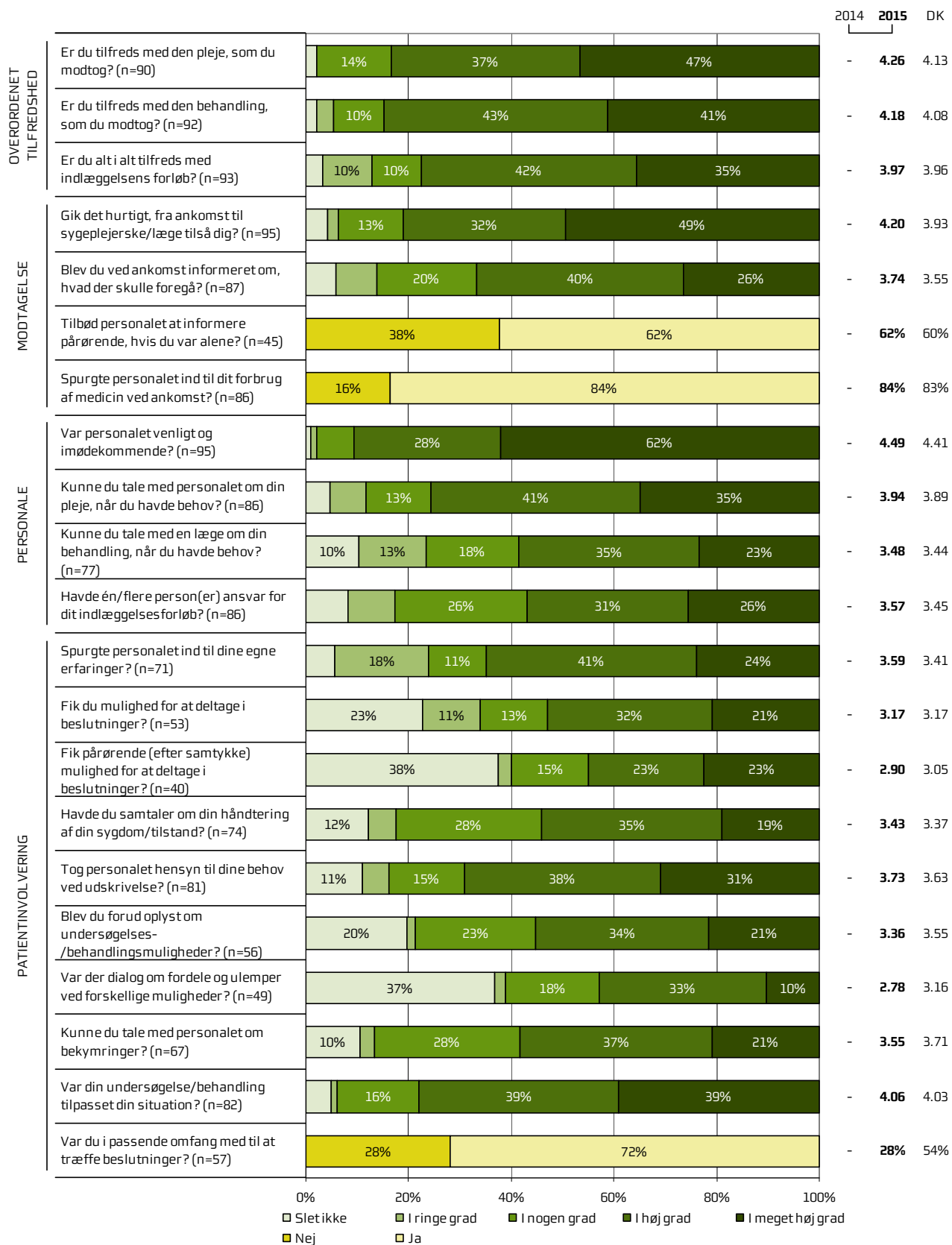
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

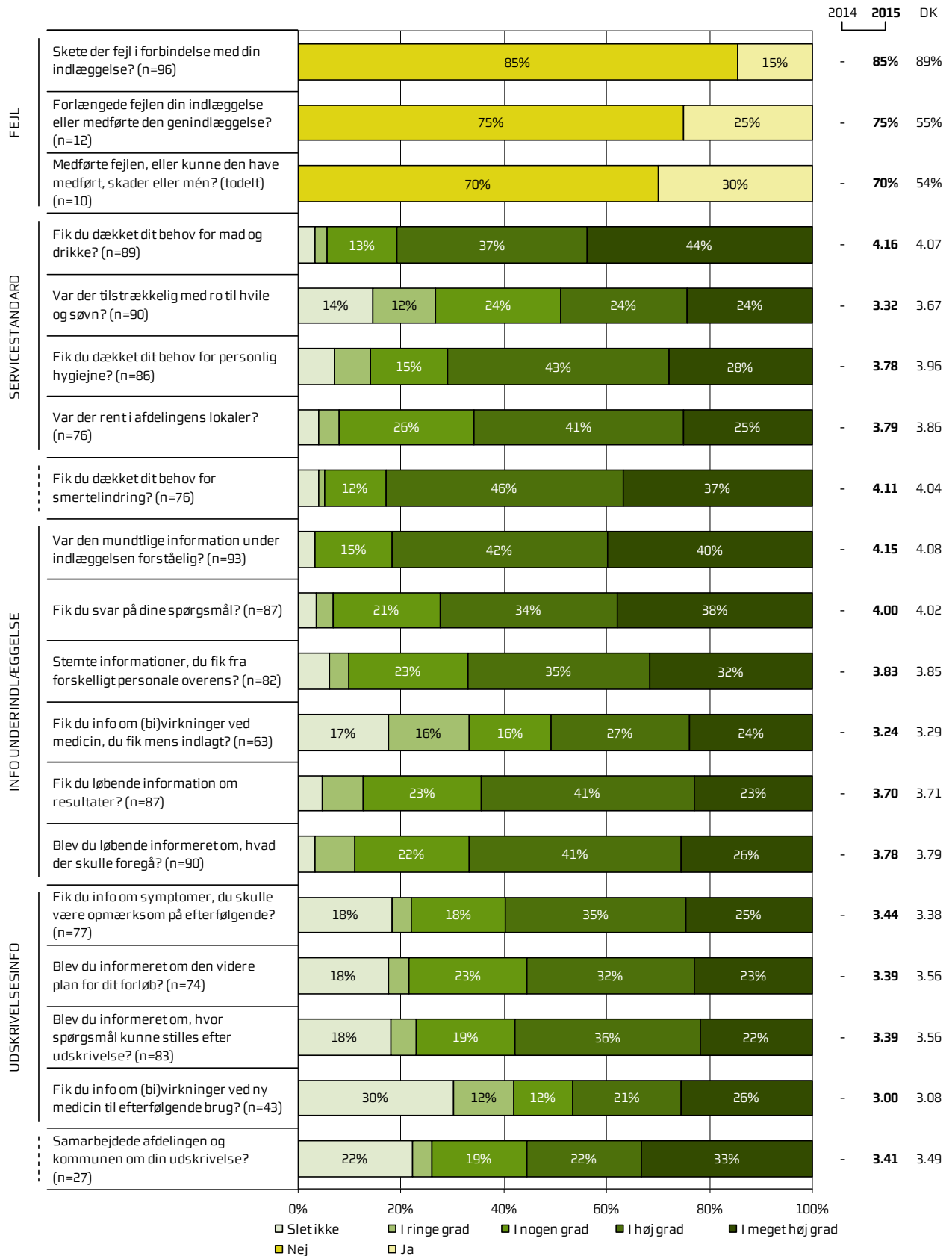
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

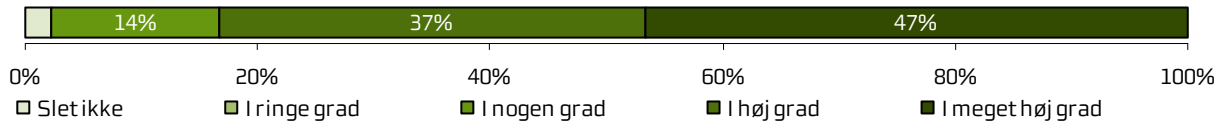
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

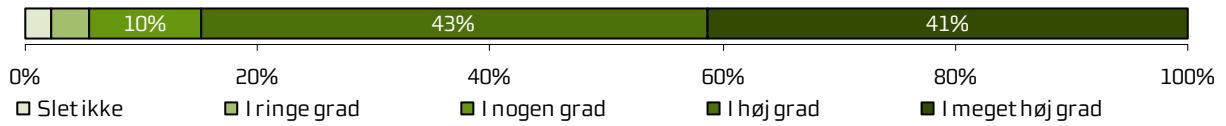
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

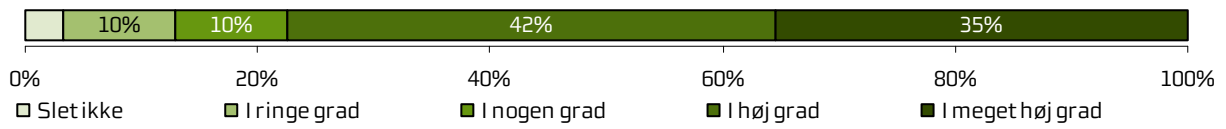
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=90)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=92)



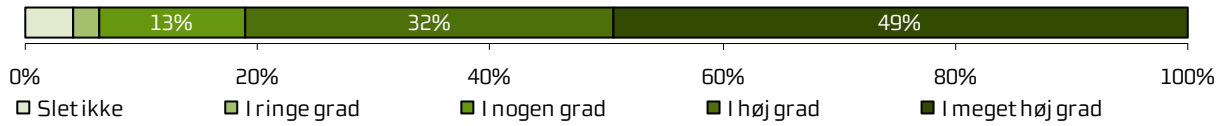
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=93)



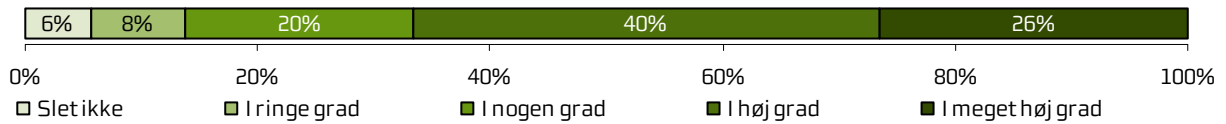
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,26		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,18		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,97		3,96	

Modtagelse

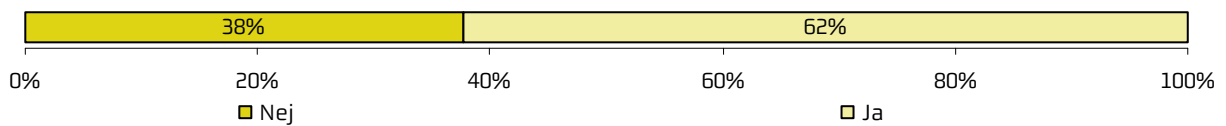
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=95)



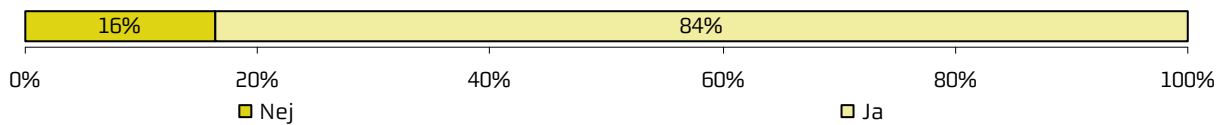
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=87)


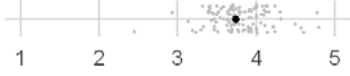
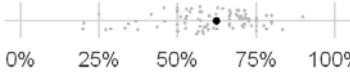
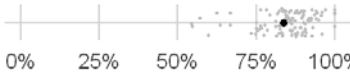


Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=45)



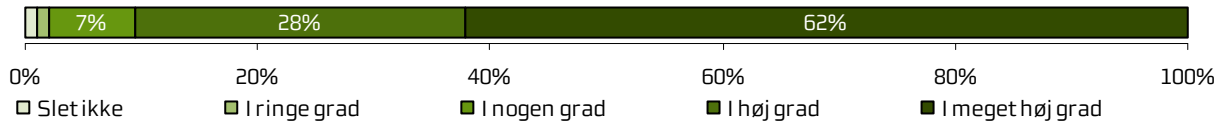
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=86)



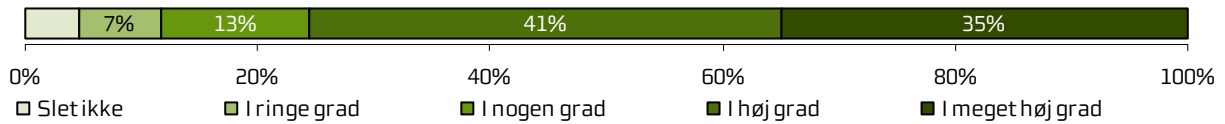
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,2		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,74		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		62 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		84 %	83 %	

Personale

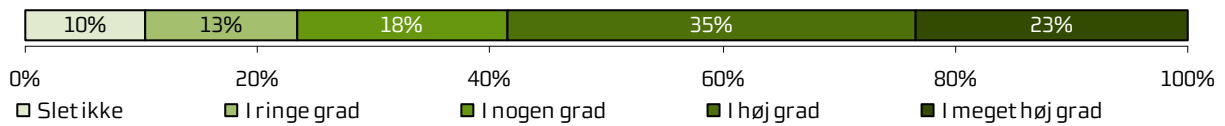
Var personalet venligt og imødekommende? (n=95)



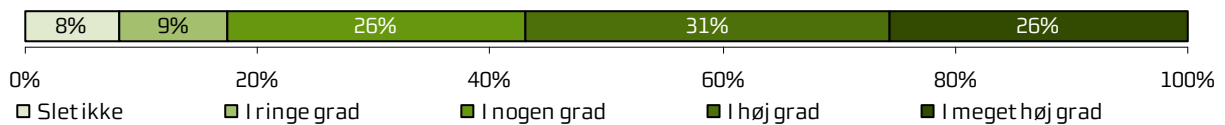
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=86)







Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=77)



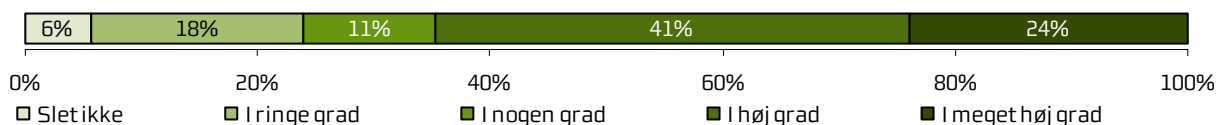
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=86)



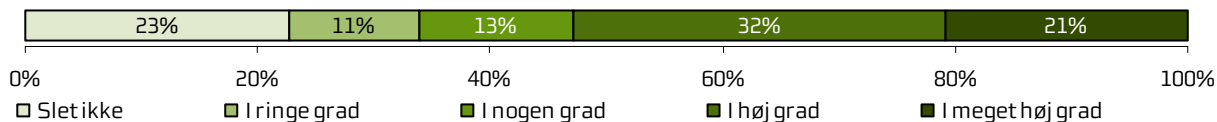
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,49		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,94		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,48		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?	3,57		3,45	

Patientinvolvering

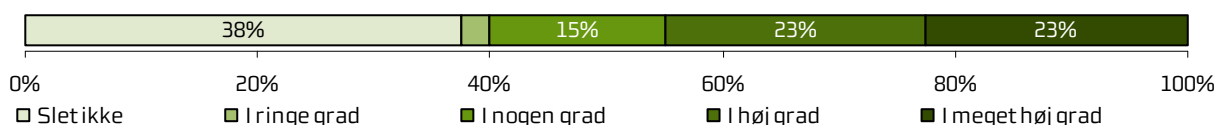
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=71)



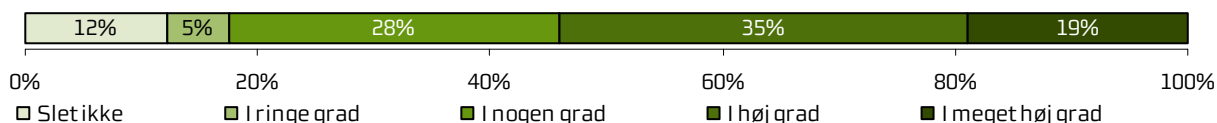
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=53)



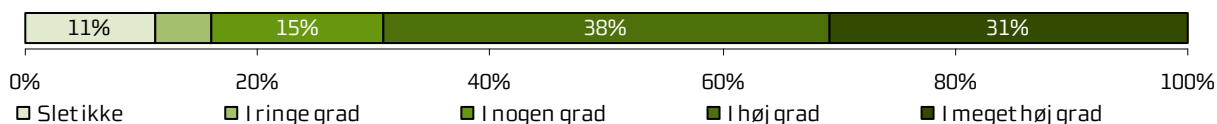
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=40)



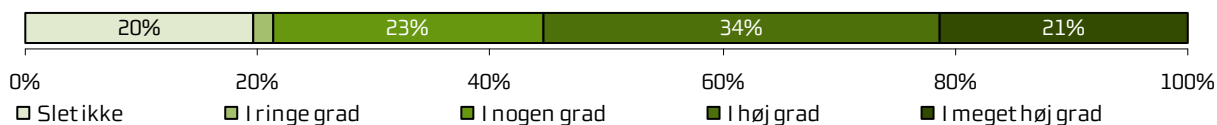
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=74)



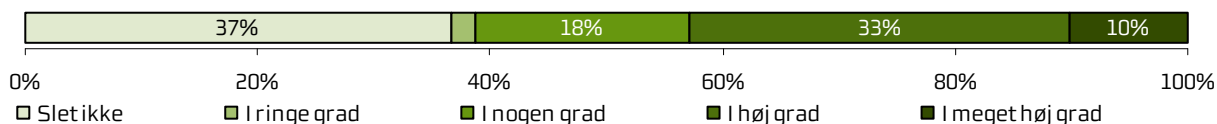
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=81)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=56)



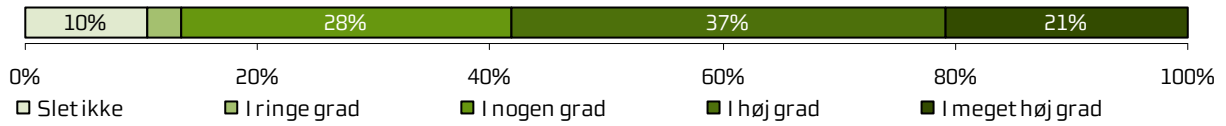
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=49)



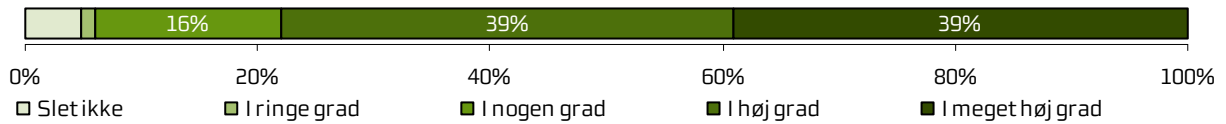
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,59		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,17		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,9		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,43		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,73		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,36		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	2,78		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

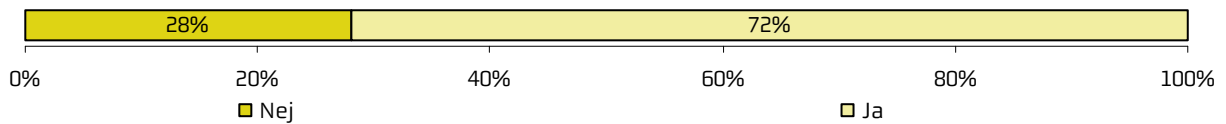
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=67)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=82)



Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=57)



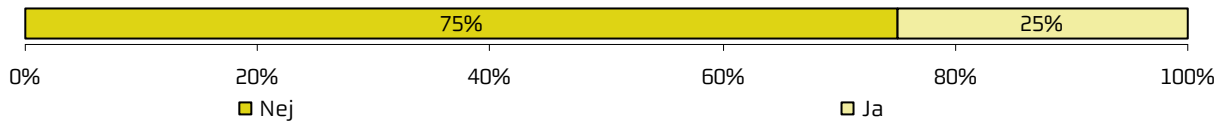
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,55		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,06		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		28 %	54 %	

Fejl

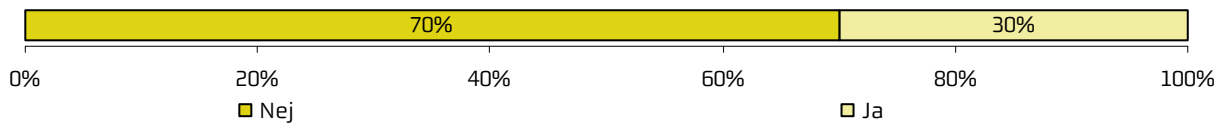
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=96)



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



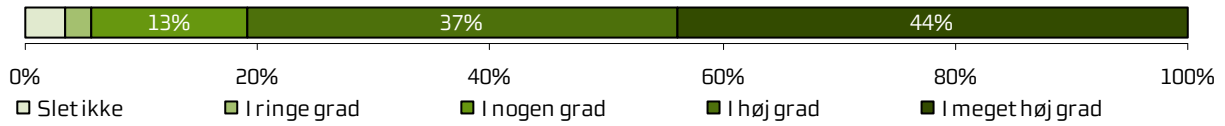
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=10)



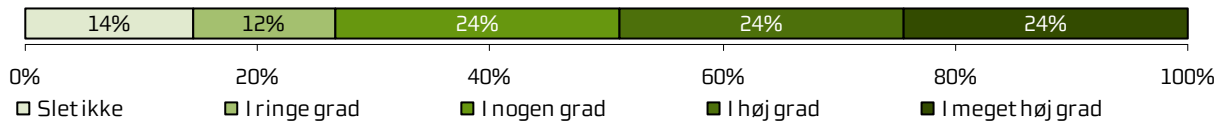
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		85 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		75 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		70 %	54 %	

Servicestandard

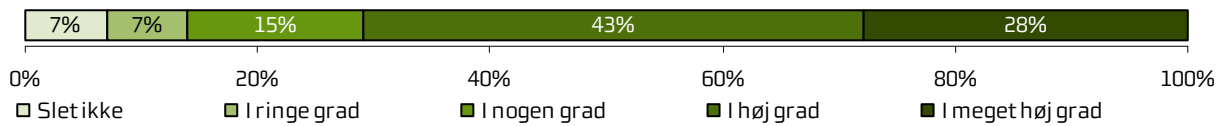
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=89)



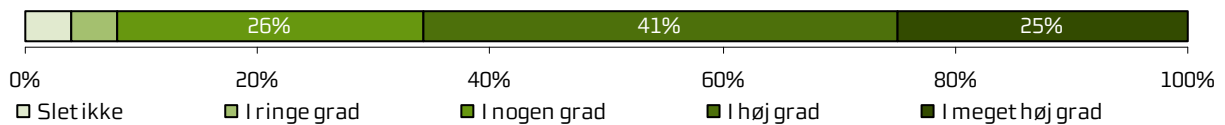
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=90)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=86)



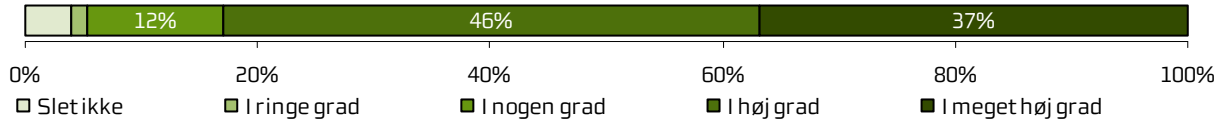
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=76)



	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?	4,16		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,32		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,78		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,79		3,86	

Smertelindring

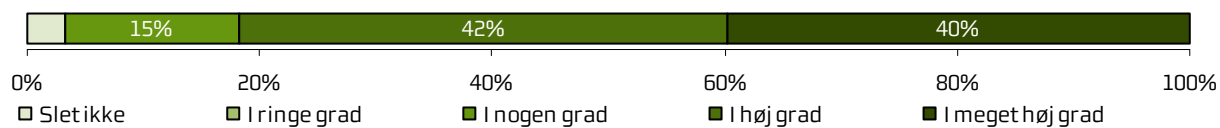
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=76)



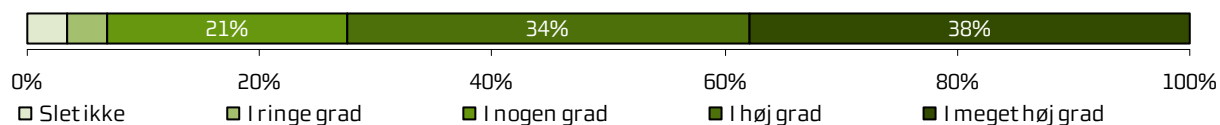
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,11		4,04	<p>A dot plot comparing scores on a scale of 1 to 5. The x-axis is labeled with 1, 2, 3, 4, and 5. A dense cluster of grey dots is centered around the value 4. A single black dot, representing the specific result, is positioned slightly to the right of the center of the grey dots, at approximately 4.11.</p>

Info under indlæggelse

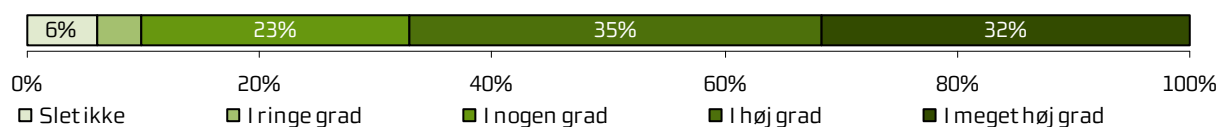
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=93)



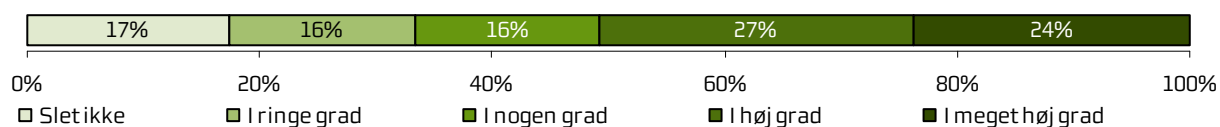
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=87)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=82)



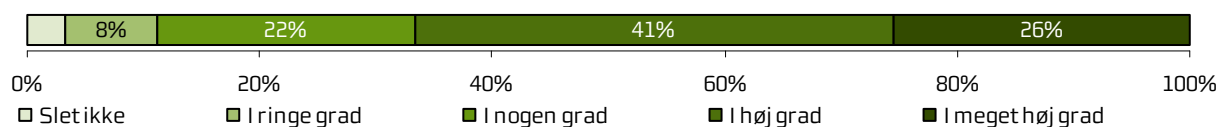
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=63)



Fik du løbende information om resultater? (n=87)



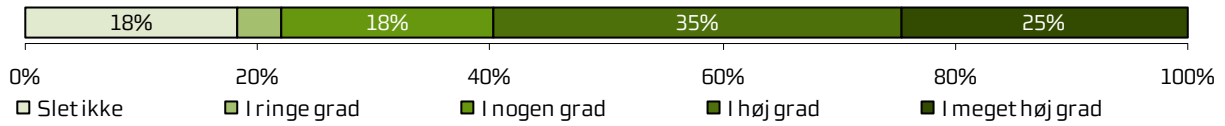
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=90)



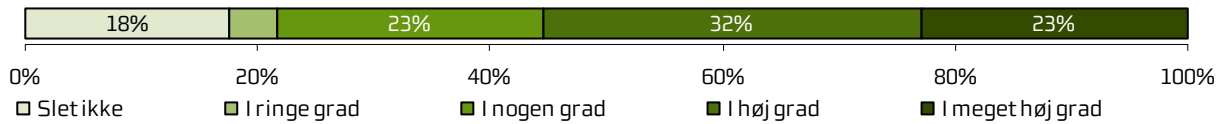
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,15		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,83		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,24		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,7		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,78		3,79	

Udskrivelsesinfo

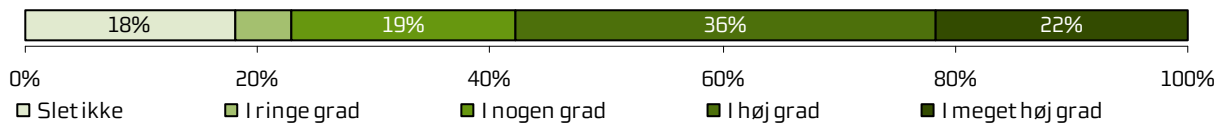
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=77)



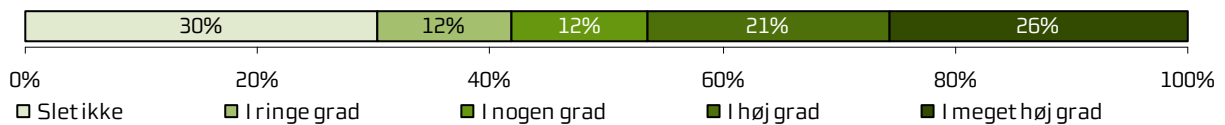
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=74)

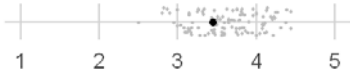
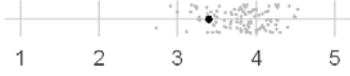




Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=83)



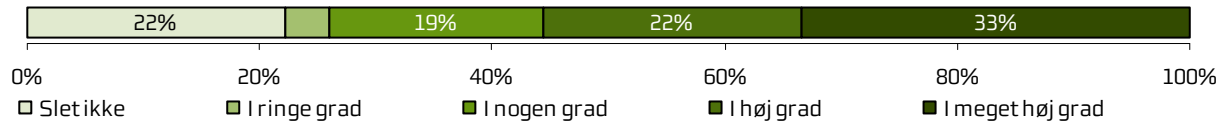
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=43)



	Gennemsnits-score	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?	3,44		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,39		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,39		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=27)



	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?	3,41		3,49	

Bilag 1 Kommentarsamling

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

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

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

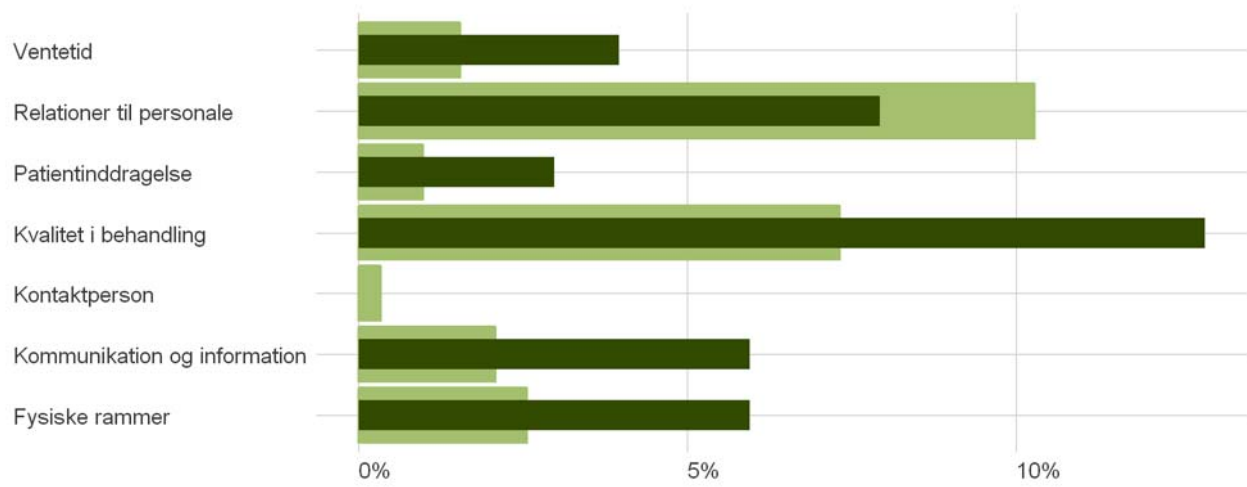
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

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

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









Akut2 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH

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

ID	Kommentarer - Akut2 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Lidt mere information om ventetid. [Ventetid]	I høj grad
9	Eneste minus var, at sengestuen var både for mænd og kvinder, det var meget grænseoverskridende. [Fysiske rammer]	I høj grad
16	Jeg er meget tilfreds med personalet og behandlingen, men jeg er lidt træt af den lange ventetid og den dermed unødvendige faste. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
24	Meget venligt og beroligende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
28	Det samlede indtryk var, at sygeplejerskerne har ufattelig svært ved at få kontakt til lægerne, hvilket har frustrerende lange ventetider til følge. Det er også meget uheldigt, at man skal ligge på stue med underlige patienter, der 100 procent forhindrer en i at få noget nattero og tiltrængt søvn efter en alvorlig ulykke. Det gjorde mig endnu mere udkørt. Sygeplejerskerne var virkelig dygtige og professionelle og havde stor empati, og lægerne virkede kompetente. Men det virkede underligt, at når man inden for få timer bliver skannet i på to forskellige afdelinger og får modstridende konklusioner, at man ikke får problemet afklaret øjeblikkeligt, men udskylder det flere dage, og man slet ikke informerer patienten! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
30	Informere dem ved siden af om, at jeg havde brug for ro og hvile.	I høj grad
36	Ved udskrivelsen kom en læge ind på stuen, som jeg aldrig havde set før, så vi kendte ikke hinanden. Hun kom med en medicinliste i hånden, og den er ret omfattende, men straks begyndte hun at pille den fra hinanden, da jeg protesterede fortsatte hun blot som ingen ting. Herefter sagde hun til mig, at det er jeg nødt til at gøre for jeg mener, at du får alt for meget medicin, og nu har du jo haft et anfald. Her protesterede jeg og sagde, at jeg ikke har haft noget anfald. Jeg er bare faldet, men det overhørte hun fuldstændigt. Hun havde bestemt, at jeg havde haft et anfald. Jeg kunne forstå, at hun havde bestemt det, på en eller anden måde, og det skulle jeg ikke fortælle noget om. Jeg var faldt og havde brækkede [ribben]. Jeg var ikke spor syg. Men det aller værste var dog da jeg blev udskrevet. Der fik jeg en lang skrivelse i hånden med besked om, at den kunne jeg aflevere til Plejepersonalet, så de kunne se, hvad jeg havde fejlet. Jeg er en [gammel] mand og bor alene med min hustru, og vi har absolut ingen plejepersonale herhjemme. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
40	Grunden til min tilfredshed skyldes, bortset fra at jeg går ud fra, jeg har fået den optimale behandling, hvad angår min sygdom, udelukkende et venligt og behageligt personale. Jeg er sikker på, de gjorde det så godt, som de kunne, under de betingelser de har at arbejde under. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
42	Jeg lå på en seksmandsstue, som blev opdelt ved hjælp af gardiner, som kunne trækkes for/fra. Fint nok med det. Hospitalet er gammelt og skal udflyttes til Skejby senere, går jeg ud fra. MEN: Der var meget uro på stuen, og der blev indlagt patienter i løbet af aften/nat. Også ok med det, men jeg synes ikke, det er i orden, at lægesamtale/journaloptagelse bliver foretaget på patientstuen, og da slet ikke når det er efter midnat. Desuden blev en [] patient indlagt sent. Al kommunikation med hende forgik MEGGET højt, så søvn for mig blev ret så begrænset. Dog er jeg ikke utilfreds, for jeg fik god hjælp, og jeg skulle kun overnatte på afdelingen én nat. [Fysiske rammer]	I høj grad
44	Indsatsen fra terapeut kunne godt være mere fokuseret. [Kvalitet i behandling]	I høj grad

45	Afdelingen på Tage Hansens Gade er absolut i orden og langt at foretrække frem for den korte flytning til Nørrebrogade, som var/er under al kritik både med orientering og især ventetider, som var helt uacceptable. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
4	Måske nogle opfølgningstjek. Det er første gang, jeg har hjernerystelse, og min oplevelse, efter jeg er kommet hjem, har været meget frustrerende, da jeg ikke har nogen idé om, der er stilstand, fremgang eller nedgang i min heling. Kan kun selv mærke, at det ikke rigtigt bliver bedre, og jeg ved ikke, hvad der kan gøres. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Tak for en rigtig god behandling og god mad. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Jeg havde hele tiden oplevelsen af, at afdelingen og hver eneste del af personalet gjorde det yderste for, at jeg skulle have det så godt som muligt. Jeg følte hele tiden, at der blev taget hensyn til netop min situation. Jeg vidste hele tiden (ved hvert skift), hvem der nu var den ansvarlige for mit forløb. ALLE var helt utroligt opmærksomme og professionelle. Alle havde hele tiden den seneste viden om mit forløb. Jeg er dybt taknemmelig og skylder alle en stor TAK. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Rengøringen kunne godt være bedre på afdelingen. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
11	Fuld tilfredshed. Var kun indlagt en dag []. Blev meget grundigt undersøgt, ingen varige skader efter uheldet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
15	Meget imødekommende og virkede rolige trods travlhed på udskrivningsdagen. Var kun indlagt i et lille døgn. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Alt foregik meget professionelt og jeg er bare så glad og stolt på sygeplejefagets vegne. Også ros til serviceassistenterne. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
27	Jeg var indlagt med orlov og skulle vente på indkaldelse til [scanning]. Meldte mig i AKUT 2 afdelingen. Tog [scanningen] og informationen var, at jeg ville få besked med det samme, når jeg var tilbage på afdelingen. Afdelingen meldte dog, at det vil tage én til to uger. Hvad jeg måtte og ikke måtte i mellemtiden blev ikke meldt ud. Havde [] i skulderen. Da jeg ikke blev informeret om ovenstående, tog jeg tilbage på arbejde. Der var der lidt manglende information. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
31	Som tidligere nævnt er min mor dement, og jeg følger hende dagligt på plejehjemmet og også samarbejdet med egen læge. Derfor har jeg tilladt mig at svare på min mors vegne, da forløbet netop var så godt for min mor. Det kunne jeg tydeligt mærke på hende, og personalet var meget glade for, at jeg var med hele vejen igennem til at besvare spørgsmål og holde i hånd! [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
43	Oplevede et grundigt og professionelt forløb, som gjorde mig meget tryk ved opholdet og den efterfølgende udskrivning, hvor det videre forløb blev gjort klar. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Der er en øredøvende larm på stuerne, hvilket især skyldes besøgende til pårørende, der ikke udviser respekt for de andre patienter på stuen. Larmen og uroen er svær at kapere, når man har været udsat for en traumatisk oplevelse. [Fysiske rammer]	I nogen grad
13	Det var ikke sagen at være på en stue med fire senge, hvor patienter var der fra en time til flere timer, og hvor der konstant var uro. [Fysiske rammer]	I ringe grad
22	Bedre kommunikation i forhold til skadestuen og i forhold til operationsafdelingen. I forhold til sidstnævnte har jeg indtryk af, at det var lægerne, som havde for travlt og derved ikke gav den fornødne information videre til sygeplejerskerne. Man har krav på at blive tilset dagen efter en operation, og det blev jeg ikke korrekt og lå i over et døgn med et helt åbent operationssår.	I ringe grad



	[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
 23	Afdelingens sygeplejerspersonale var ok.	I ringe grad
 29	Sodavand fandtes ikke på afdelingen. Jeg blev udskrevet [midt på dagen], altså ingen middagsmad, trods afdelingen vidste, at jeg ingen hjælp havde ved hjemkomsten. Men fra 11.40 til jeg blev hentet af taxi [lidt senere] havde personalet travet meget fra køkkenet til frokoststue med samme slags kød og sodavand. "Deres frokost" altså patientmad og drikke. Det er ikke i orden. Jeg mener ikke, at personalet er på kost. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
 33	Modtagelsen var rigtig god til at tage over og få mig til at føle mig tryk. Der var travlt på afdelingen, og jeg var ikke med i forløbet omkring indvirkningen af den medicin, jeg fik, og heller ikke i forhold til forløbet, mens jeg var indlagt, og hvad jeg skulle være opmærksom på, når jeg kom hjem. Toiletter og bad var så beskidte, at jeg kun tissede, når jeg ikke kunne holde mig mere. Jeg holdte mig og vaskede mig ikke, mens jeg var indlagt. Der blev ikke gjort rent, mens jeg var der (fra aften [] til næste middag). Jeg kunne se det på gamle blodpletter på gulvet og lort i toilettet. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
 41	Manglede opfølgning. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
 12	Der blev ikke gjort noget.	Slet ikke
 17	Bedre kommunikation. [Kommunikation og information]	Slet ikke

Akut2 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH

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

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



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

- | | | |
|--|---|-----------|
|  37 | Det var meget kaotisk, og jeg blev nedprioriteret pga. trafikulykke, hvilket betød en ventetid på [flere] timer, før der var en læge som tog stilling til, hvad der skulle ske med mig. Hvilket han også havde enormt svært ved, fordi han hele tiden skulle noget andet. Hvilket sygeplejersken gentagende gange undskyldte for. | Slet ikke |
|  4 | Jeg har været bevidstløs/haft blackout ved indlæggelsen, så husker ikke så meget omkring hvilke spørgsmål osv., jeg måske er blevet stillet. Men de var søde til at hjælpe og forklare generelt. | Ved ikke |

Akut2 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH

Beskriv den eller de fejl du oplevede

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





- | | | |
|--|--|----------|
|  12 | Man vidste jo åbenbart ikke, at jeg var der. | Ved ikke |
|  19 | Som jeg beskrev før, fik jeg at vide, at min situation var normal, hvilket den ikke var. Jeg har dog ikke indgivet en klage. | Ved ikke |

Akut2 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH

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

ID	Kommentarer - Akut2 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
1	Jeg blev overført til anden afdeling.	I høj grad
3	Der var nogen forvirring fra Akut 2 om, hvordan jeg og min familie skulle forholde sig, da jeg blev ringet op dagen efter udskrivelse vedrørende min [positive test]. Lægen fra afdelingen, der ringede mig op, sagde, det var egen læge, der skulle vide det, og da jeg så kontaktede egen læge i forhold til retningslinier, var hun uforstående, da hun sagde, det ikke var hende, men den afdeling, der havde podet mig. Så jeg måtte ringe til afdelingen igen, der følte jeg mig som kastebold i forhold til, hvem der havde ansvaret for det.	I høj grad
4	Jeg har efter indlæggelsen haft fortsat ondt i hovedet og problemer med fokusering, hukommelse samt mine smags- og lugtesanser, og her har jeg ikke rigtig nogen viden omkring, hvad jeg kan gøre. Har været ved egen læge nogle gange, som fortsat anbefaler hvile og afslapning, men jeg har ingen yderligere informationer eller erfaring omkring, hvad der ellers kunne gøres.	I høj grad
5	Primært efter udskrivelsen er man fuldstændig overladt til sig selv, hvilket er kritisabelt, når man i forvejen er ramt på ens egne ressourcer. Det blev vurderet, at jeg ikke skulle have korset [], idet jeg på indlæggelsestidspunktet ikke havde smerter; fik contalgin, morfin og lå ned. 3 uger senere tog jeg kontakt til fysioterapeuten pga., at smerterne i ryggen var ulidelige, og fik korset for at smertelindre. Jeg har lidt svært ved at forstå, hvorfor det ikke blot er en del af behandlingen.	I høj grad
27	Ved udskrivelse blev jeg ikke informeret om, hvad jeg måtte og ikke skulle gøre, mens jeg ventede i to uger på resultatet af en MRI-scanning.	I høj grad
28	Jeg synes det var uheldigt, at jeg ikke blev informeret om konklusionen på modstrid [mellem to forskellige] skanningsresultater, når de var tilgængelige efter få dage. Dermed gik jeg med frygten for, at der var et brud, selv om man allerede efter første konferencemøde vidste, at der ikke var [brud].	I høj grad
39	Det forekom mig som om henstilling/krav til assistance/optræning fra terapeuter blev negligeret af sygeplejersker, på trods af at læge havde overværet terapeuternes råd. Derfor forekom det mærkeligt at få at vide, at man skulle udskrives samme dag som hoften "var sat på plads" [midt om] natten. Efter en urolig nat kunne jeg slet ikke bevæge det venstre ben før sidst på formiddagen.	I høj grad
7	Der har IKKE manglet noget overhovedet. Jeg er stadig forundret over det niveau, der er på sygehuset. Der var overhovedet ikke noget som helst at sætte en finger på. STOR tak til og respekt for hele personalegruppen.	I meget høj grad
17	Ingen information.	I nogen grad
18	Bedre information angående parkeringsmuligheder og håndtering af akutindlæggelse.	I nogen grad
23	Hvor længe har jeg ondt i ryggen?	I nogen grad
40	Det ville have været rart at få at vide, hvorfor der ikke var grund til at blive tilset før efter tre måneder.	I nogen grad
41	Jeg ville gerne have vidst, om jeg måtte lave mine øvelser efter, at hoften var sat på plads.	I nogen grad
44	Kontakt til lokalcenter ved udskrivelse en [] eftermiddag, med behov for opfølgning og behov.	I nogen grad
22	Den manglende kommunikation mellem skadestuen og Akutafdelingen ved indlæggelsen. Op til operationen var informationen helt ok. Efter operation og til udskrivelse uhyre dårligt med	I ringe grad

manglende kommunikation mellem sygeplejerske og læger, trods sygeplejerskernes ihærdige indsats for at få information, så de kunne iværksætte plejeplan. Ved udskrivelse, da lægen endelig kom et døgn for sent, fin og professionel information.

- | | | | |
|---|----|--|--------------|
|  | 33 | Jeg manglede information omkring medicin. Jeg har [sygdom] og bliver usikker om indvirkningen af medicin. Jeg fik [medicin] (jeg var indlagt med akut [allergi] og noget andet antibiotika mod [infektion], og jeg var bange for at reagere allergisk igen, når jeg kom hjem. | I ringe grad |
|  | 46 | Det ville have været godt, hvis udskrivningspapirerne var sendt til mig, i stedet for til min læge. | I ringe grad |
|  | 2 | Måtte rykke mange gange på at komme til at tale med den læge, som skulle udskrive mig. | Uoplyst |
|  | 38 | [Patienten] havde det okay efter operationen, ligeledes på anden afdeling. Alle var søde og flinke. God genoptræning, også efterfølgende på [rehabiliteringscenter]. Er i dag flyttet på plejehjem []. Bare sørgeligt, at man overså det brud :-(. Patienten er næsten blind og [i 90'erne]. | Uoplyst |

