

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

Indledning

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

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

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

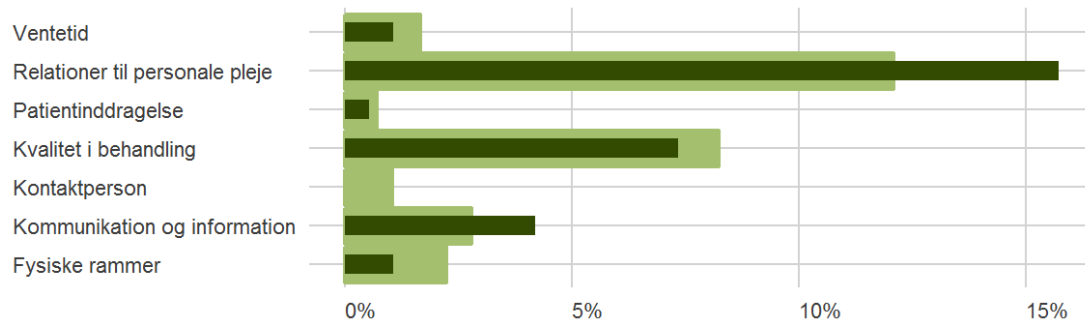
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

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

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

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

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



Øvrige, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA, Aarhus Universitets-hospital

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
15	Personalet er venligt på trods af travlhed. Min anke går kun på den manglende vilje til at sende mig videre i systemet i stedet for at sende mig hjem. Den ene gang med et højere CRP end da jeg blev indlagt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Slet ikke
9	Men jeg var lidt utilfreds med, at jeg skulle ligge på en tommandsstue og sammen med en ung mand. Men ellers er det ok, hvis det ikke kan være anderledes. Fysiske rammer,	I meget høj grad
64	Når man har flere indlæggelser for samme årsag, ville det være hensigtsmæssigt med læger lidt længere oppe i hierakiet. Det er ligesom, at man har en manual og den kører man efter, uanset om patienten har andre forhold, der kan gøre sig gældende. Det er godt med manualer, men gammeldags eftertænkksomhed er også god. Så hurtigere visitation til den rigtige afdeling ville være ønskværdigt. Jeg synes efterhånden, det er ok, at man blander kønnene, men der kan være grænser, når man er ældre, og bliver lagt på stue med en stor mand med tattoo og ADHD osv. Ved ikke om I har grænser for, hvor langt det går i sikkerhed. Personalet er søde, og der kan bestemt ikke findes flere besparelse i deres job. Det er helt ude i hampen, at skulle finde flere besparelser. Det kan man ikke byde dem. Der bliver taget masser af rutineprøver (blodprøver og lignende), men når man spørger ind til disse, er der ingen, der kan huske, hvor jeg lå. Jeg er i tvivl om rubrikken CAVE, bliver læst, da man hver gang skal påpege allergier. Det er klart, at ting på en sådan afdeling også foregår om natten, men noget personale er bedre end andre til at lade de øvrige patienter få hvile. Egentlig kan man også som patient føle sig lidt usikker på forskellige smitteveje ved hoste, opkast og fælles toilet. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse, Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I nogen grad
53	Manglende varme hænder. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
22	De var super søde. Morgenmaden: mælken var varm og æggene var kolde, kedeligt. Aftensmaden var virkelig lækker. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

54	Den enkelte person var skam vældigt venlig. En skam den ene ikke vidste hvad den anden gjorde. Eller hvad der overordnet skulle gøres. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
28	At jeg havde været indlagt et par dage ekstra. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
30	Jeg syntes at det var et meget venligt og flinkt personale, men man kunne godt mærke at de havde travlt. Desværre var ventetiden virkelig alt for lang på alt. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
57	Følte det drejede sig om hurtig udskrivning. Pladsmangel? Sender problemerne videre til egen læge. Skuffende behandling! Negativ oplevelse på Tage Hansens gade, lidt bedre på Aarhus Sygehus Nørrebrogade. Fin opfølgning af operation. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
49	De tog mig ikke alvorligt, først da [en pårørende] ikke ville lade sagen ligge, da det var under ALT kritik, den måde de håndterede mig på. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
45	De afsluttede mig, uden at alt var prøvet. Måtte efterfølgende bruge 10.000 på behandling på privathospital.	Slet ikke
14	Sygeplejersken der behandlede mig, og tog imod mig på akut afdelingen på Aarhus Universitetshospital, var den bedste sygeplejerske, jeg har mødt! Jeg har desværre glemt hendes navn, men hun var på arbejde d. [], hvor jeg var indlagt [] []. Hun var helt utrolig dygtig til at tage blodprøver, og fik mig både til at grine og smile, trods den dumme situation jeg var i med sygdom. Jeg ved ikke, om det er muligt at give rosen videre, da jeg desværre ikke kan huske hendes navn, men hun gjorde det så godt. Generelt var personalet på afdelingen de sødeste mennesker, som formåede trods en stopfyldt stue at tage godt imod alles behov. De fortjener stor ros! Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
35	De kunne [ikke] fjerne mine personalige papirer, så da jeg blev udskrevet, tog jeg dem selv med hjem. Det var papirer, som min læge sendte med.	I nogen grad
59	Ved udskrivning fik jeg besked, angående røntgen, om at kontakte egen læge. Efter ca. to uger havde min læge ikke modtaget røntgenbilleder. Jeg kontaktede [fdelingen] og fik besked om at billederne var sendt til Akut Afdelingen, som de altid gjorde, og ikke til egen læge. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
3	Stor ros for den information jeg fik under indlæggelsen. Kommunikation og information,	I meget høj grad
2	Ikke ryge om natten, shit.	I høj grad
27	Mere opfølgning efter akutbehandlingen. Men fremragende oplevelse og service. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
11	Jeg følte, at sygeplejersken ikke rigtig troede på mig indtil der var en læge, der havde tilset mig. Jeg kan heller ikke se, hvad det kommer min indlæggelse ved, at jeg bor i hus og har et sommerhus. Mener bestemt ikke det er	I høj grad

relevant for min indlæggelse, og at sygeplejersken kommenterede, at det ikke var normalt, at man havde, et sommerhus når man boede i et hus. Som om at min civilbolig havde noget at gøre med min sygdom. Min mand og jeg var noget rystede over, at det var så vigtig for dem at vide, og at jeg efterfølgende fik jeg en bedre behandling af hende. Relationer til personale/Pleje,

- | | | |
|----|---|------------------|
| 18 | Er skuffet over ikke at have fået direkte besked på sygehuset angående indlæggelse. Fra en pårørende. Kommunikation og information, | I høj grad |
| 52 | Jeg følte mig hørt og meget velkommen. Det var et meget åbent og venligt personale under forløbet. Følte mig tryk under hele indlæggelsen. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 34 | Jeg ville ønske, at det arme personale havde mere tid. Jeg fik virkelig en god behandling, men der er altså nogle meget plejekrævende patienter. Personalet gør hvad de kan, men der er altså ikke tid nok. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 37 | Synes selve plejen var rigtigt god og der var nogle dejlige, søde mennesker til at tage sig af mig. Men manglede information fremadrettet. Var indlagt i seks dage og hver dag fik jeg at vide, at jeg måske kunne komme hjem i morgen. Der var ingen der sagde, at der måske kunne gå seks dage. Men rigtigt sødt personale! Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, | I høj grad |
| 41 | Jeg synes de gør alt for patienterne. | I meget høj grad |
| 20 | Havde indtryk af stor travlhed på afdelingen. Der blev ikke fulgt op på spørgsmål fra dagen før, før om aftenen. Jeg blev udskrevet samme aften efter eget ønske, da afdelingen mente, at det var forsvarligt. Jeg foretrak, efter undersøgelser og efter at være sat i smertebehandling, at komme hjem, hvor min mand kunne hjælpe mig. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 55 | Akut 3 er opmærksomme på deres patienter og formår at se hver enkelt patient som en unik person og ikke som en sygdom. Man føler sig set og hørt og som en aktiv medspiller. Det er dejligt med en afdeling, hvor der både er nye og ældre medarbejdere, der er en dejlig ro på afdelingen og et stort overskud til glæde for patienterne. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 23 | Jeg vil anbefale, at nattevagterne er mere varsomme, når de går ind til borgeren, fordi man i forvejen er så dårlig og sover så dårligt. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 61 | Tag patientoplevelsen alvorligt og adressér utrygheden. Det er ikke specielt tryghedsskabende, at jeg skulle kæmpe for at blive taget alvorligt og insistere på at blive overvåget natten over. Relationer til personale/Pleje, | I ringe grad |
| 36 | Det var en meget kompetent, grundig og hurtig behandling jeg modtog. Jeg er meget tilfreds. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |

- | | | |
|----|--|------------------|
| 21 | Fantastisk kompetent og venligt team. Et stort kritikpunkt: Jeg lå på en stue, hvor medpatient havde besøg fra morgen til [sent] om aftenen uden pause. Ikke engang i middagsstunden. I øvrigt ringede patienten kontinuerligt på personalet resten af natten. Den anden medpatient havde ikke så mange besøg, men vedkommende talte uafbrudt i mobiltelefon fra tidlig morgen til sen aften. Hvis personer har det godt nok til så meget social interaktion, må det ske i besøgsrum m.m. Jeg var ødelagt af søvnmangel, da jeg blev udskrevet. Sådan har det været også ved tidligere indlæggelser. Der er i den grad brug for at skære igennem og reducere besøgstid. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 40 | Ventetiden kunne reduceres. Ventetid, | I nogen grad |
| 48 | Alt for mange forskellige læger! Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 5 | Mangel på empati. Vær lidt mere for patienterne. Mange er meget syge. Et lille ord og et smil er meget værd. Relationer til personale/Pleje, | I ringe grad |
| 47 | På trods af stor travlhed på visse tider af dagen oplevede jeg, at der var tid og ro, når jeg var i kontakt med personalet. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |

MEA 1 Nørrebrogade, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
12 Ved medindlæggelse skulle jeg foretage nogle ting såsom bad til min mor, fordi jeg var medindlagt. Det passede ingensteds. Sygeplejersken var meget usamarbejdsvillig [på anden afdeling]. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
19 Jeg oplevede en fantastisk omsorg for mig. Jeg oplevede mig: Hørt, set og husket. Et lille eksempel som for mig siger meget: Jeg vågnede svagt en nat, og oplevede en hånd blive lagt på min dyne. "Jeg skulle blot mærke, at du har det godt. Du lå så stille?". Jeg kunne trygt sove videre, tusind tak. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
38 Alle var meget venlige og smilende. Jeg havde i dagtimerne specielt en sygeplejerske, som fortalte mig meget om [] behandlingen, og som gjorde, at jeg var tryk ved den [] behandling, som jeg endte med at få. Der var ligeledes en aftensygeplejerske, som var særlig venlig og omsorgsfuld. Jeg er meget tilfreds og taknemmelig for den behandling, som jeg har fået. Jeg er dog ikke klar over, om de to personer jeg nævner, var sygeplejerske eller havde anden uddannelse. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
8 Give meldinger videre til hinanden, og lytte til patientens egne forklaringer. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I nogen grad

MEA 2 Tage-Hansens Gade, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
31 Flere sygeplejersker. De virkede forvirrede og stressede. Manglede koordination. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
24 Blev indlagt med virus. Anfald af hoste og stort åndedrætsbesvær. Mellem anfaldene blev jeg behandlet med [præparat] og astmamedicin, men jeg savnede hjælp og oplysning om afdelingens muligheder for hjælp i de meget akutte situationer, hvor jeg SLET IKKE kunne trække vejret. Kommunikation og information,	I høj grad
50 Super flinke sygeplejersker. Altid smil på læben. Intet negativt. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
46 Jeg kan ikke rose personalet nok for deres måde at være der for os patienter på dag som nat. De tog sig af selv de mindste ting, såsom at få lindrende te med honning, når hosten var for slem. Stor ros til forplejningen den var formidabel. Måske lidt større mængder grønt ville have gjort det helt perfekt. Jeg har kun godt at sige, og konstaterer, at den gamle gode ånd fra 1996 da jeg også var indlagt, stadig eksisterer. Tak for det. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
7 Hospitalets fysioterapeut burde komme, da jeg har bevægelseshandicap, og hjulpet mig mig ud af sengen og træne mig. I stedet for lå jeg [halvanden uge] i sengen uden stort set at komme op. Når jeg forsøgte at stå op, fik jeg at vide, at jeg skulle blive i sengen, så jeg ikke faldt. Jeg var derfor totalt bevægelsesmæssigt afkræftet, da jeg kom hjem. Jeg har nu henvendt mig til vores ældrecenter. Her har personalet været meget hurtige, og jeg er blevet henvist til et kort genoptræningsforløb. Har været så heldig, at blive trænet af en meget dejlig fysioterapeut. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
4 1. Bedre kommunikation mellem læger, mellem sygeplejersker og ikke mindst bedre kommunikation med patienten, specielt fra lægernes side. 2. Jeg fandt flere sygeplejerskers adfærd umyndiggørende. Det er tydeligt, at der er stress og tidspres, og at en del sygeplejere derfor kommanderer med patienterne, for at "komme videre i teksten". Dette gjaldt især i forbindelse med, at måltider skulle hentes ude på gangen. Det kunne gøre	I nogen grad

mig decideret rasende at blive talt ned til på denne måde. Sådan bør man ikke tale til voksne mennesker! Alle mine klagepunkter bunder, i mine øjne, tydeligvis i, at personalet er spændt meget hårdt for. Der er for få hænder til at klare det hele på en ordentlig måde. Det er jo svært at gøre noget ved. Der skal enten flere penge til, så der kan ansættes flere læger og sygeplejersker, eller også skal ledelsen blive endnu bedre til at forvalte de penge, der nu engang er. Alt i alt var min indlæggelse en blandet oplevelse, men jeg er lykkelig over, at jeg lever i et land, hvor det i det hele taget kunne lade sig gøre, at jeg blev indlagt og fik gratis behandling og medicin! Jeg er desuden taknemmelig for, at de fleste sygeplejere gjorde en stor indsats til trods for, at de tydeligvis var spændt så hårdt for! Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,

Øvrige, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA, Aarhus Universitets-hospital

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
44	Alt var perfekt.	I høj grad
64	Jeg blev mødt af et venligt og sødt personale. Standarder med prøver blev sat hurtigt igang.	I meget høj grad
22	Jeg blev indlagt via vagtlægen. Det tog lang tid, rigtig lang tid. Det kunne være rart, hvis der var en smutvej, når man kan forudse, at det ender med indlæggelse.	I høj grad
54	Det virker som den interne kommunikation er yderst mangelfuld. Under en dog meget kort indlæggelse blev jeg bedt om at gentage det samme x antal gange. Og nej, det var IKKE af forståelige "sikkerhedshensyn"! Den ene havde, blev det sagt, adgang til en del oplysninger, den anden til en anden del og den tredje ikke haft tid eller lignende. Dette bringer mig til det andet store problem: VENTETID! Jeg ved ikke hvor mange gange, vel at mærke på kun én dag, jeg fik beskeden: "Der kommer snart den eller den for at gøre det eller det." Enten var det ABSOLUT ikke "snart" (der kunne gå ikke minutter, men TIMER). Eller, hvad der følte lettere ydmygende, måtte jeg RYKKE for "betjening". Det skete flere gange! Og for at det ikke skal være løgn, så skete det at jeg vitterlig fik svaret: "Nå ja, det har vi da helt glemt!" Pinligt. Ud af en hel dag var regulær ventetid over 90 procent. Flere gange var jeg simpelthen ved at gå uanset konsekvenserne, og jeg er IKKE normalt hverken "besværlig" eller utålmodig.	I ringe grad
10	Generelt udmærket oplevelse.	I høj grad
43	Indlæggelsen skete stille og roligt. Jeg kom dertil direkte fra min læge. Jeg var forbavset over hvor hurtigt en indlæggelse kan ske.	I nogen grad
45	De var flabede og ignorante.	I ringe grad
14	Jeg følte, at man blev lidt ignoreret, fra jeg blev indlagt af vagtlægen, til jeg kom ind på akutafdelingen. Der var lang ventetid, før jeg kunne få kontakt med personalet.	I ringe grad

- | | | |
|----|---|------------------|
| 3 | Det hele virkede meget professionelt. Jeg blev hele tiden oplyst om, hvad der skulle ske. | I meget høj grad |
| 29 | Manglende interesse for min sygdom. | I meget høj grad |
| 27 | Følge op på behandlingen. | I høj grad |
| 17 | Jeg oplevede at lægevagten to gange var super kompetent. [Lægevagten] fik mig af noget medicin, jeg ikke kunne tåle, og fik mig indlagt med blodtryk over 220. På akutafdelingen fik jeg skæld ud af sygeplejerskerne to gange, at det var min egen skyld at mit blodtryk var for højt, og de mente at det var stress og at jeg skulle tage mig sammen. Dette var en ubehagelig og overraskende melding. | I høj grad |
| 34 | Jeg har kun godt at sige. Jeg har et surt opstød, som er sagen uvedkommende, men der er da beskidt over alt. Derudover en positiv oplevelse. | I høj grad |
| 55 | Jeg fik en fantastisk modtagelse på Akut3. Personalet var utroligt imødekommende og søde. Jeg følte mig virkelig både hørt og set. Jeg er meget imponeret af det overskud og den grundighed både læger og sygeplejersker udviste på trods af, at det var weekend og der var travlhed i afdelingen. Især var jeg imponeret af, at når der var vagtskifte, så vidste den nye læge eller sygeplejerske allerede det hele. Jeg behøvede ikke at gentage mig selv, hvilket er guld værd, når man ikke kan få luft. Man fornemmede at der var en fin overlevering af informationer mellem personalet og det gav mig en følelse af, at de havde helt styr på tingene, så jeg turde godt læne mig tilbage og slappe af og koncentrere mig om at få det bedre. Akut3 er en fantastisk dejlig afdeling. | I høj grad |
| 61 | [Da jeg] lige [var] ankommet på modtagelsen på båre med Falck, ser jeg to betjente med skudsikre veste og automatskydevåben på afdelingen. Det var ikke specielt betryggende at vente på gangen indtil afdelingens personale havde tid til at tage imod og anvise en stue. Havde ikke oplevelsen af at modtagende læge tog min situation alvorligt. Hun slog det hen som bagateller, selvom jeg havde haft et blackout og havde kastet op ud over mig selv uden at opdage det. Blodtryk og puls havde dykket meget lavt flere gange i ambulancen og senest lige med parkering foran modtagelsen. | I meget høj grad |
| 26 | Blev indlagt på en stue med meget meget høj aktivitet. Personalet "løb" ustandseligt frem og tilbage med deraf flagrende forhæng og nogle gange ingen forhæng. Det var næsten underholdende men også noget stressende. | I meget høj grad |
| 36 | Jeg har kun positive kommentarer til min indlæggelse, det var en meget kompetent, grundig og hurtig behandling. | I meget høj grad |
| 5 | Ok modtagelse med gode informationer. | I nogen grad |

- 47 En tryk og venlig modtagelse. I høj grad
- 25 Jeg blev indlagt på Akutafdelingen på grund af en allergisk reaktion på kontrasten ved scanning. Jeg reagerede ved, at have stærke smerter i maven og brystet, som blev til hovedpine. Personalet virkede helt professionelt under behandlingen, alarmberedskabet virkede, da der inden for kort tid stod, hen ved 20 personaler, der alle deltog aktivt i min behandling. Ikke relevant for mig

**MEA 1 Nørrebrogade, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA, Aarhus
Universitetshospital**

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
19 Er under hele opholdet blevet behandlet så godt. 1000 tak.	I meget høj grad
38 Jeg husker ikke ret meget af den første dag. Indlagt med syreforgiftning. Men jeg husker, at jeg blev behandlet godt og at de så til mig ret tit. Derudover fik jeg taget blodprøve hver time. Et godt døgn efter blev jeg overflyttet til MAE1, bygning 2A.	Ved ikke

**MEA 2 Tage-Hansens Gade, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA,
Aarhus Universitetshospital**

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
46 Det var et meget kompetent og venligt personale der tog imod mig. Jeg kom med det samme under kyndig behandling. Jeg har kun ros til alle.	I meget høj grad
56 Jeg synes de var hurtige til at hente mig og give hjælp.	I høj grad
4 Modtagelsen foregik nogenlunde glidende. Der var dog lidt manglende kommunikation: 1. Jeg vidste ikke, hvor jeg blev bragt hen, da ambulancen hentede mig. I lang tid efter indlæggelse var jeg ikke helt klar over, hvor i Aarhus jeg fysisk befandt mig. Når jeg spurgte, fik jeg blot at vide, hvad afsnittet hed. 2. Jeg lå i mange timer i akutmodtagelsen uden at vide, hvad der nu skulle ske eller hvornår der ville komme en læge og tale med mig om det kommende forløb. Jeg kunne ikke forstå, hvorfor jeg ikke blev kørt til scanning eller røntgenfotografering. I denne periode følte jeg mig ret utryk. 3. Jeg fik først at vide, at jeg skulle flyttes til en anden afdeling, ganske kort tid før jeg blev flyttet. For hospitalspersonalet er det en selvfølge at tingene foregår sådan som de gør. For en patient som mig der ikke har været decideret indlagt før, var det helt nyt, og jeg følte mig ikke særlig godt informeret gennem forløbet.	I høj grad

Øvrige, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA, Aarhus Universitets-hospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
15	Fejlen bestod i, at man kun fokuserer på at sende mig hjem hurtigst muligt, selv om enhver, der kendte til mit forløb kunne sige sig selv, at en til to dages behandling ikke rakte. Jeg skulle i stedet have været sendt til Lungemedicinsk Afdeling første gang, jeg blev indlagt, og ikke vente til jeg kom tilbage tredje gang.	Ja
64	Måske skulle man være lidt mere opmærksom på rubrikken CAVE.	Uoplyst
54	Adskillige ikke-relevante blodprøver, (indrømmet af personalet). Ditto spørgsmål. Undersøgelser der ganske enkelt intet havde med indlæggelsen at gøre. Det VIRKEDE som om der var generel vildrede om "hvorfor jeg overhovedet var der". Har været indlagt adskillige gange, under meget forskellige forhold, inklusiv akut/livstruende. Men ALDRIG oplevet en så besynderlig dag. GAD vide hvad gik galt. Noget gjorde!	Ja
57	Kun røntgenfotograferet for diskusprolaps. Hvis jeg var blevet MR-scannet, havde jeg undgået mange dage i utroligt smertehelvede, inden jeg blev akut-indlagt igen.	Ja
6	Spørgsmålet bør defineres, for hvad er fejl? Fejl er relativt. Jeg oplevede at der ikke blev spurgt ind til min psykiske tilstand (blev indlagt med meget høj puls og blodtryk). De mente at jeg havde fået et ildebefindende. Det viste sig senere at jeg for første gang havde oplevet en angstanfald. Det havde været nyttig viden for alle parter, men alle havde travlt.	Ja
49	Jeg forsøgte selvmord to gange. Min mor fik at vide det var mit eget ansvar, til trods for at jeg ikke kunne tage ansvar for mit liv.	Ja
45	De udskrev mig med latterlig begrundelse.	Ja
1	Jeg blev sendt hjem med en kraftig blærebetændelse. På andendagen af mit ophold på hospitalet skulle jeg have intravenøs medicin [om aftenen], men sygeplejersken kunne ikke lægge droppet. Jeg måtte vente til [efter midnat].	Ja
11	Der var misforståelser om, hvorvidt jeg skulle have [en undersøgelse] eller [anden undersøgelse] og om, hvor det skulle være.	Ja
32	Blev forvekslet med en anden patient. Jeg havde fastet hele dagen og havde lige fået af vide at jeg ikke skulle opereres og får herefter lov til at spise. Lidt efter kommer en sygeplejerske NN ind og siger at jeg ikke må spise og jeg skal opereres med det sammen. Jeg undrede mig dog og det viste sig at være	Ja

en anden patient.

- 26 Måske kunne det have været undgået med anden indlæggelse, hvis man havde undersøgt min blære mere grundigt første gang. Der var to natlige besøg af [en person] som ville have min dyne! Ja
- 21 Henvisning til videre undersøgelse på hospital gik til et forkert fagområde (plastikkirurgi). Ja
- 47 Jeg fik en infektion gennem den indgangsport, jeg havde i min arm i forbindelse med penicillin behandling. Kontaktede egen læge fire dage senere og blev indlagt på samme afdeling. Armen var hævet, varm og rød. Kunne mærke en smerte op gennem den. Havde også fået Rosen, og indgangsporten var blevet sort. Fik behandling med penicillin. Ja
- 62 Jeg har gennem [en årrække] været i behandling på [et andet hospital]. Er i sommers flyttet til Østjylland, og så bliver man kastebold pga. regionsforskelle. Jeg skulle bare som før have [noget] blod som jeg har fået tidligere, det endte her med at tage fra [] morgen til [] aften, hvilket er fuldstændigt unødvendigt. Havde man sørget for at få taget en blodprøve dagen før havde man kendt min blodtype og barktesten havde været klar, så kunne det hele være klaret på maksimum tre timer. Med min sygdomskamp igennem [en årrække] er det totalt uværdigt at man bliver behandlet som slagtekvæg og kastet rundt pga. regionale årsager, det må, skal og burde man kunne magte. Firmaer der handler med kunder i hele [verden] ville ryge i unåde, hvis de smed sådan rundt med deres kunder. Men personalet var til UG. Ja

**MEA 1 Nørrebrogade, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA, Aarhus
Universitetshospital**

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
58	Jeg kunne ikke mærke de Klepozid efter halvandet døgn, så jeg gik. Så lå både med abstinenser og rygerlunger.	Nej
8	1. Trods mange samtaler med diverse sygeplejersker blev de ved med at være fejl i medicinkortet: Forkert dosering og forkert tidspunkt for medicingivning. 2. Enten blev jeg tilbudt mad/drikke af flere personer (til samme måltid), eller også fik jeg ingenting. 3. Når urinkolben blev tømt fik jeg aldrig en kom kolbe retur (jeg er amputeret og afhængig af en kolbe).	Ja
51	Jeg havde ikke mulighed for at komme på toilet, selvom jeg havde egen sygestue med eget toilet. Sygeplejersken ville ikke slå sengehesten op, så jeg selv kunne stå ud af sengen og gå på toilet, men foreslog at jeg kunne [tisse] ud mellem tremmerne. Det er 25 år siden at jeg har været indlagt på hospital, men jeg beder til at jeg aldrig skal indlægges på dette hospital igen. Jeg talte kun med én læge ved min udskrivning, som spurgte mig hvad jeg fejlede.	Uoplyst

**MEA 2 Tage-Hansens Gade, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA,
Aarhus Universitetshospital**

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
60	Hele forløbet fra jeg kom i [behandlingsforløb på andet sygehus i sommeren 2016], til jeg fik diagnosen d. [i efteråret 2016] gik meget langsomt og blev flyttet rundt fra afdeling til afdeling, og ved hver overflytning tog det [lang tid], før jeg blev indkaldt til undersøgelse. Nu er jeg endelig startet på kemoterapi, og jeg håber dermed, at behandlingen forløber uden yderligere komplikationer.	Ja
4	I første omgang fik jeg at vide at jeg (til min overraskelse) IKKE skulle scannes. [Nogle dage senere] blev denne beslutning ændret af en anden læge, og jeg blev scannet hvilket viste, at jeg havde en diskusprolaps. Jeg anser det for en klar fejl at jeg blev indlagt med voldsomme rygsmerter, og at jeg i første omgang ikke skulle scannes. Hvordan I alverden vil man finde ud af præcis hvad der er i vejen, hvis ikke man scanner en patient?! Jeg er klar over at en scanning koster mange penge, men i sådan en situation bør der slet ikke være nogen tvivl!	Ja

Øvrige, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA, Aarhus Universitets-hospital

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
15	Den manglende information handler kun om manglende vilje til at sørge for relevant behandling. I stedet for kun at handle om hjemsendelse!	Slet ikke
22	Jeg blev sendt til røntgen af mine lunger uden at blive informeret om det, og det var helt unødvendigt.	I meget høj grad
54	NUL INFORMATION!	I ringe grad
57	Udskrives med [plan] og dækkende morfinmedicin. Ellers egen læge. Følte mig meget fortabt og frustreret!	I ringe grad
6	Jeg blev indlagt ved midnatstid efter ophold hos vagtlæge. Næste formiddag blev jeg udskrevet uden anden information om at ændre på mit blodtryksmedicin. Det havde været godt for mig at have en samtale omkring mulige årsager til min fysiske reaktion. Det ville have hjulpet mig videre, ikke bare blive udskrevet til at tage en bus hjem. Ikke at jeg ønskede indlæggelsen eller en forlængelse, men en interesse i HELE mig. Det var fysiske symptomer begrundet i et akut angstanfald. Har aldrig oplevet det før. På baggrund af en samtale kunne det have hjulpet med henvisning til anden hjælp.	Slet ikke
63	Akutfdelingen var overbelagt med begge køn, kun adskilt af gardiner. Der var ringe mulighed for private samtaler med både familie og læge.	I ringe grad
43	Der var tale om en meget "åben" indlæggelse i forbindelse med en undersøgelse. Jeg oplevede ikke mit ophold som en egentlig indlæggelse. Den eneste ulempe var, at der var lang ventetid på transport tilbage til Tage-Hansens gade fra Nørrebrogade, hvor jeg var sendt hen for en særlig undersøgelse. Ellers intet at bemærke.	I meget høj grad
14	Jeg måtte spørge lægen om det samme mange gange for at få et konkret svar.	I nogen grad
35	Den ene læge sagde, at jeg skulle på øreafdeling, dagen efter den anden sagde, jeg skulle til min egen læge.	I nogen grad
42	Det er svært at svare på skemaet da jeg kun var indlagt i to timer.	I meget høj grad
3	Ingen mangel på information. Alt virkede perfekt.	I meget høj grad
33	Pårørende blev godt informeret.	Ikke relevant for mig

- 23 Ved udskrivelsen oplevede jeg, at sygeplejersken og lægen gav mig den forkerte penicillin. Først da jeg selv gjorde opmærksom på dette, blev det ændret, og jeg fik noget andet antibiotika. Derudover var der ingen diagnose og ingen forklaring på, hvorfor jeg havde været så dårlig. De kunne bare se, at infektionstallet var faldende, og IV-behandlingen virkede. Det var en underlig følelse, at blive udskrevet uden at vide, hvad man fejlede. I nogen grad
- 61 Oplevede at jeg skulle kæmpe for at blive indlagt til yderligere observation. Modtagende læge var klar til at udskrive mig et par timer efter ankomsten, men det var både jeg og min hustru meget utrygge ved. Til mit held var der vagtskifte og den nye læge sad ved mig, mens jeg fik endnu et anfald af meget lavt blodtryk og puls. Jeg blev derfor overflyttet til anden afdeling og kunne monitoreres natten over. Det gav mig ro på efter en meget dramatisk indlæggelse, og min hustru turde tage alene hjem for at sove. Jeg tror ikke hun ville have lukket et øje den nat, hvis jeg skulle have været med hjemme. Ingen af undersøgelserne og prøverne resulterede i en specifik årsag til mit black out, så episoden blev kategoriseret som "uforklarlig". Det er ret utilfredsstillende. Al den stund at jeg jo ikke mener mig undersøgt grundigt nok. De første par uger efter udskrivelsen var jeg konstant på, om jeg skulle falde om igen, hvilket var nærmest angstprovokerende. I ringe grad
- 5 Information på anden afdeling var tilfredsstillende. Information på hotellet var dårlig. Ikke megen empati på hotellet og ikke "tid" til lidt snak. Ved udskrivelsen hurtigt ud af døren. Stor fokus på at få betalt sin regning, ved ankomsten til hotellet, lige efter udskrivelsen fra afdelingen. Ja straks da man kom ind af svingdøren. Husk det er syge mennesker, selvom de kan klare det hele selv. I ringe grad
- 13 Bivirkninger, nej. I meget høj grad
- 47 Jeg fik to forskellige beskeder angående kræftknode eller ej. Ikke et stort problem for mig blot lidt forvirrende. I høj grad

MEA 1 Nørrebrogade, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
12 Det eneste problem jeg oplevede, da min mor blev indlagt, og jeg skulle indlægges sammen med min mor, [var at] medindlagt skulle dække hendes behov for bad og noget med, at jeg selv skulle løfte hende fra sengen med en sygeplejerske, og det var meget utilfredsstillende på Lungemedicinsk Afdeling på Kommunehospitalet. Det kan ikke passe, at jeg skal deltage i det.	I nogen grad
16 Lider af [sygdom/arvelig tilstand], som der i sagens natur ikke er mange der kender, men personalet er oftest gode til at lytte til mine erfaringer. Sygdommens forløb er mega indviklet og ikke beskrevet i fagbøgerne.	I meget høj grad
38 Jeg havde ved indlæggelsen en sovende og stikkende fornemmelse i højre kæbe. Det lykkedes mig ikke at få svar på, hvad det var. Det er ved at forsvinde, men fornemmelsen er der endnu.	I meget høj grad
8 Det virkede som om personalet ikke talte sammen om, hvad der skete i mit indlæggelsesforløb. Ros til den sygeplejerske der udskrev mig, og til den overlæge der gav mig information inden hjemsendelse.	I nogen grad
51 Der var ingen information overhovedet.	Slet ikke

MEA 2 Tage-Hansens Gade, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
7 Blev informeret grundigt af læge og sygeplejerske som ansøgte kommunen om et genoptræningsforløb på [bestemt genoptræningscenter]. Efter hjemkomst skete intet. 14 dage efter udskrivningen modtog jeg ved e-post liste over fysioterapeuter i Aarhus Kommune. Der manglede kommunikation mellem sygehuspersonale og den kommunale ældrehjælp. Jeg har et bevægelseshandicap efter blodprop i hjerne. Er ramt på balancen.	Uoplyst
4 Jeg følte at der nogle gange manglede kommunikation både sygeplejerskerne imellem og lægerne imellem. Lægerne: 1. I de ti dage jeg var indlagt talte jeg med, og/eller blev jeg undersøgt af en ny læge næsten hver dag. Det betød at jeg nogle gange skulle undersøges forfra igen af den nye læge, og at jeg skulle fortælle den samme historie igen forfra næsten hver dag. 2. Besøgene var korte. Det var ofte tydeligt at lægen havde travlt med at komme videre, fordi der var mange patienter at nå at tale med. Derfor blev samtalerne ofte korte og forjagede og hverken særligt informative eller grundige. Sygeplejerskerne: 1. Når jeg talte med en ny sygeplejerske skulle jeg ofte overtale dem til at give mig den smertestillende medicin, som de "faste" sygeplejersker normalt gav mig. De nye sygeplejersker var tøvende med at give mig smertestillende medicin, selvom det var det jeg normalt fik. Dette foregik som regel om natten. Det er rigtig ubehageligt at have stærke smerter, og så skulle sidde og argumentere for at man skal have en smertestillende tablet! Dette kunne være undgået med tydeligere kommunikation mellem sygeplejersker. 2. Det skete flere gange at jeg stillede et specifikt og praktisk spørgsmål som en sygeplejerske lovede mig at tjekke, men som så blev glemt.	I nogen grad
39 Jeg følte mig dårligt behandlet i forbindelse med min udskrivelse. Jeg var ikke klar, havde det stadig rigtig dårligt, til at blive hjemsendt. Efter lidt snak frem og tilbage med en ung læge, fik jeg en dag mere på hospitalet hvilket jeg havde brug for. Var meget ked af den måde det foregik på!	I nogen grad