

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Medicinsk Afdeling V
Medicinsk Afdeling V
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	153
Besvarelser fra afsnittets patienter:	83
Afsnittets svarprocent:	54%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

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

Yderligere information

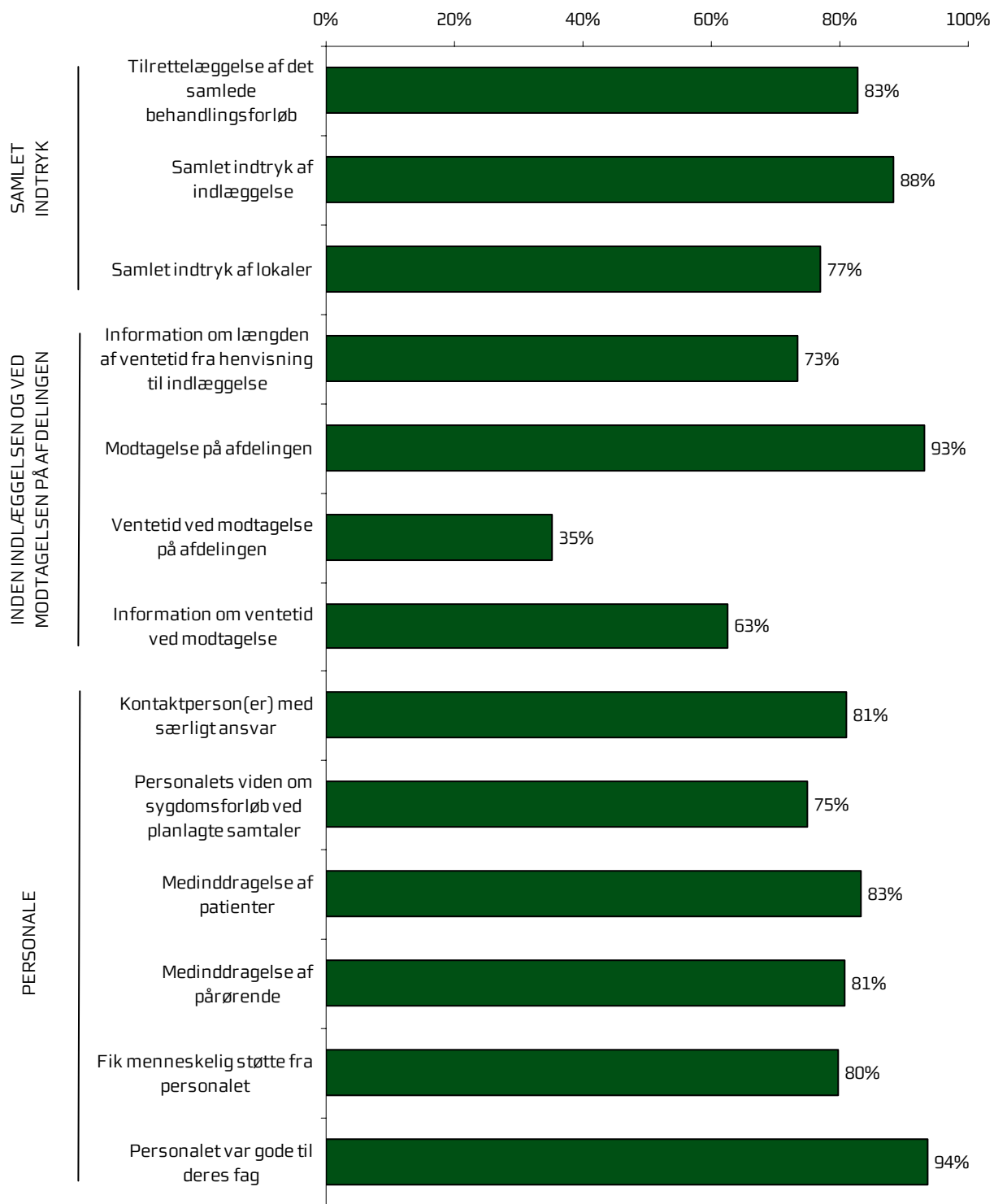
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

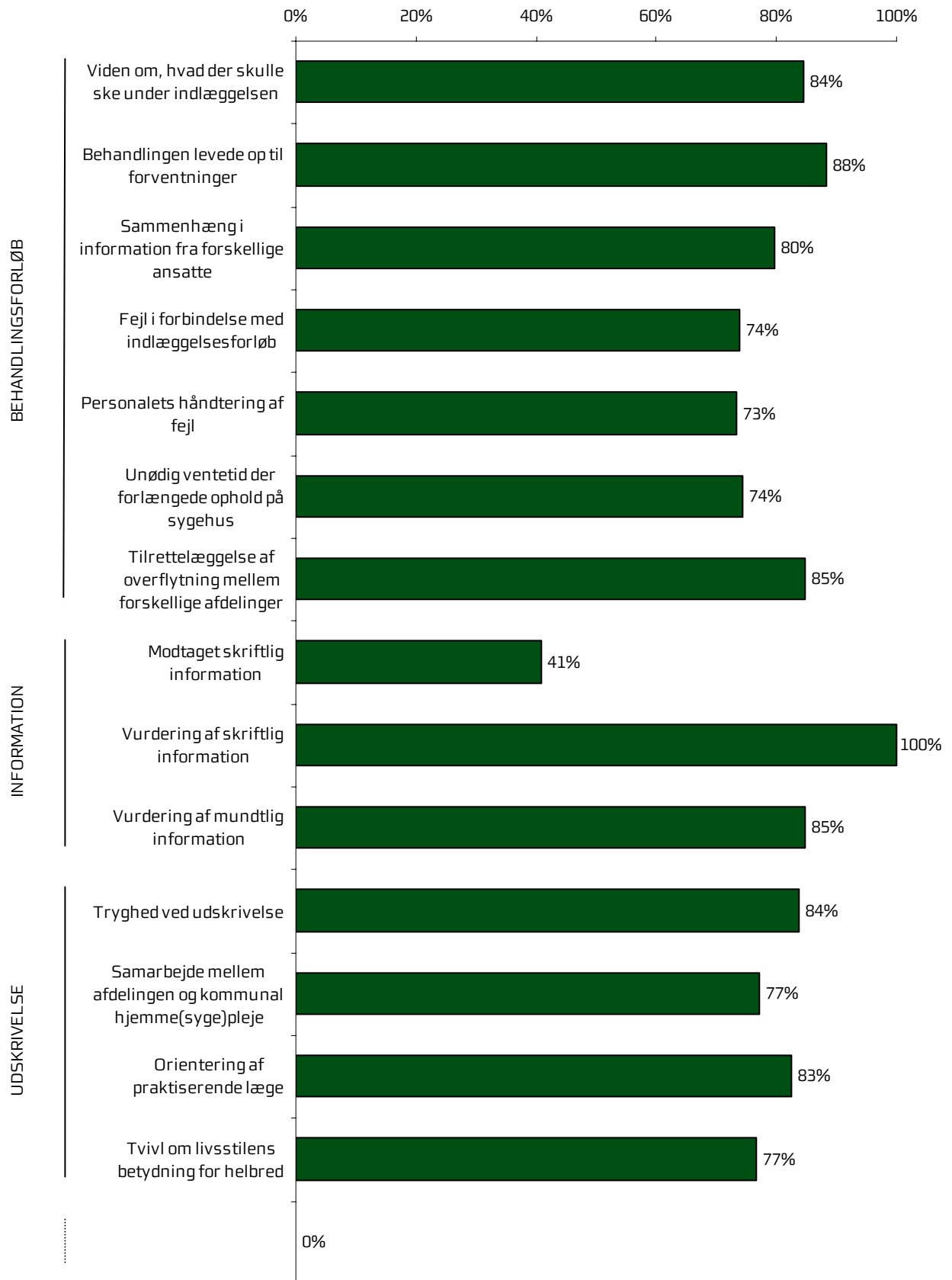
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.²

Siderne i dobbelttopslagene

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

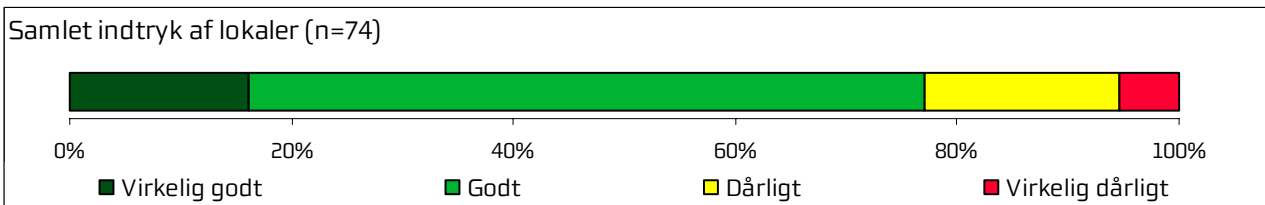
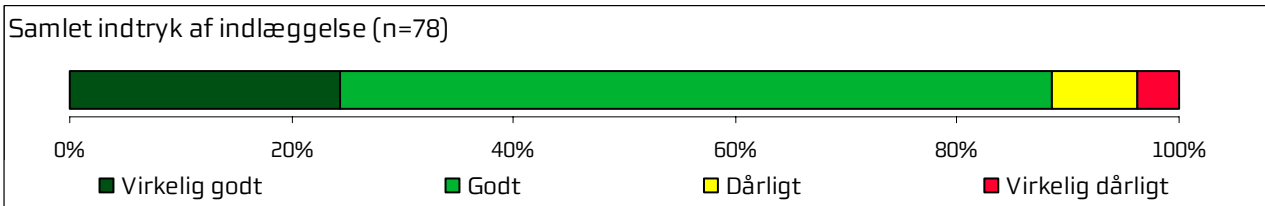
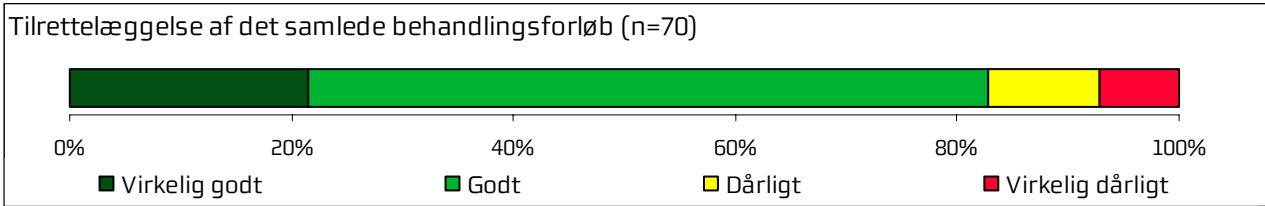
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

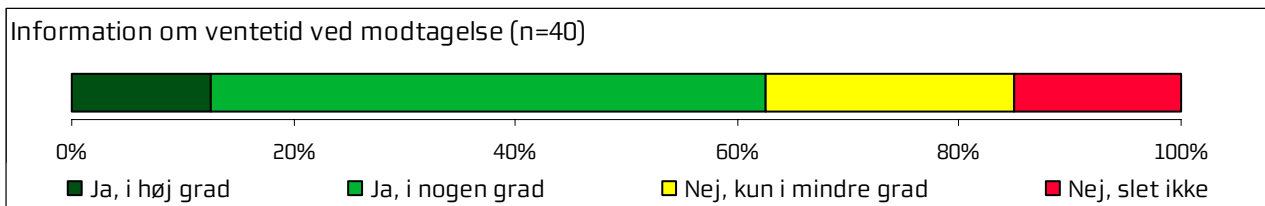
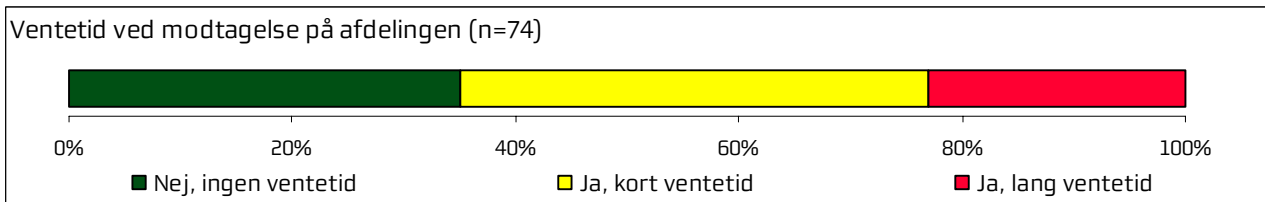
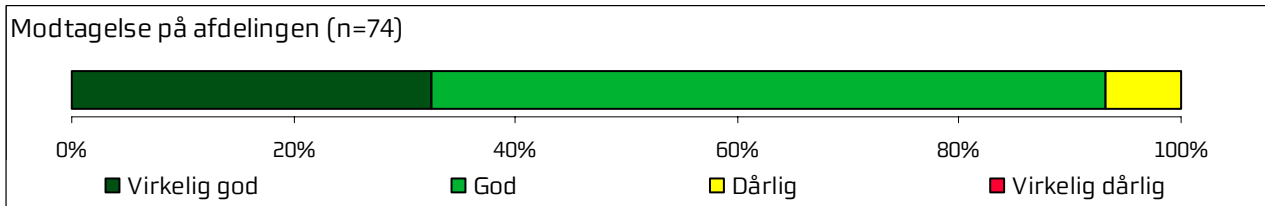
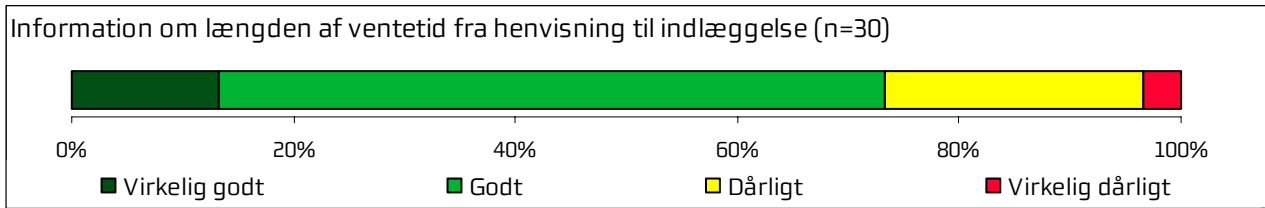
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	83%	-	-	100%*	71%	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	88%	-	-	100%*	76%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	77%	-	-	97%*	54%*	76%

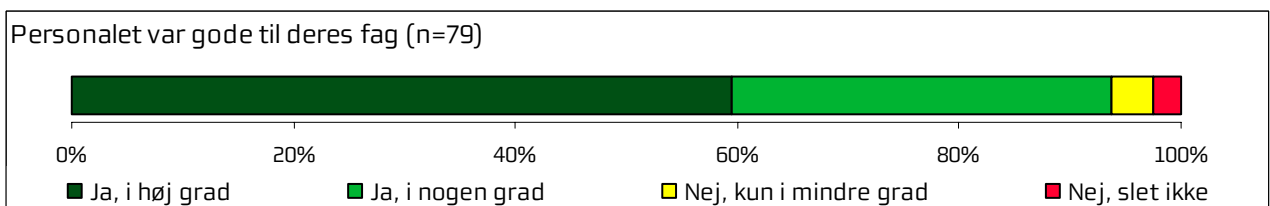
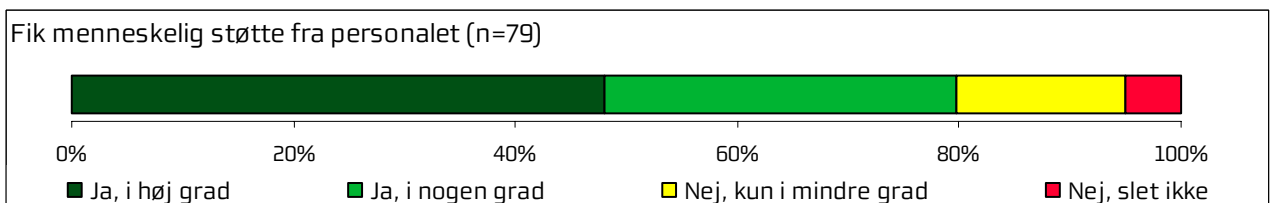
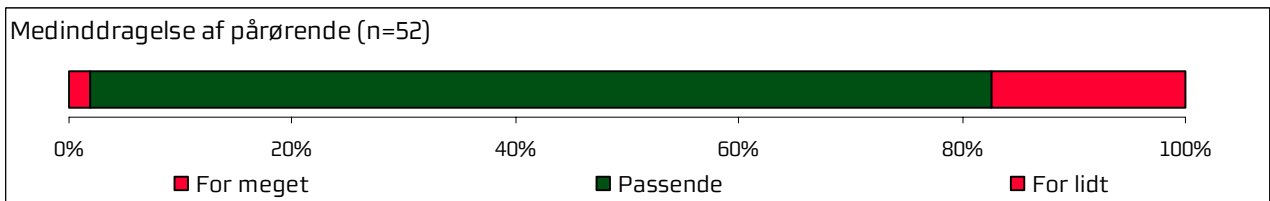
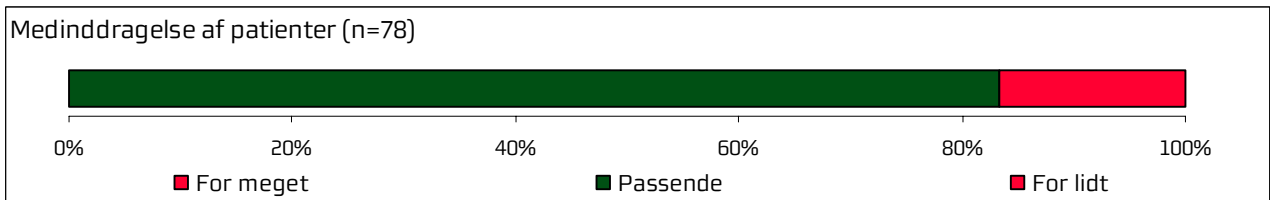
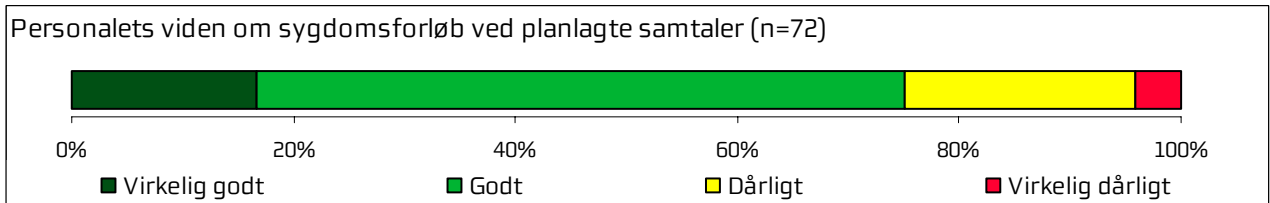
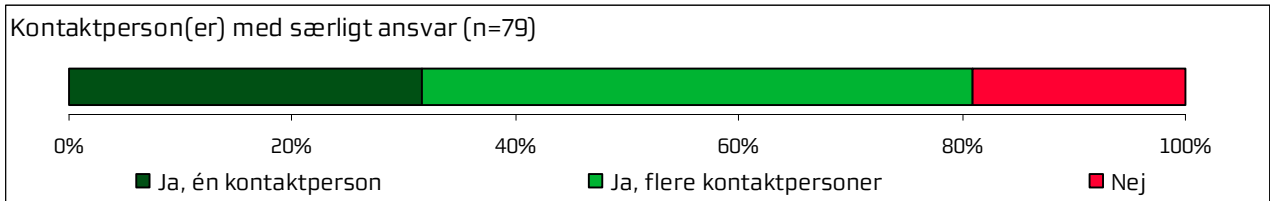
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

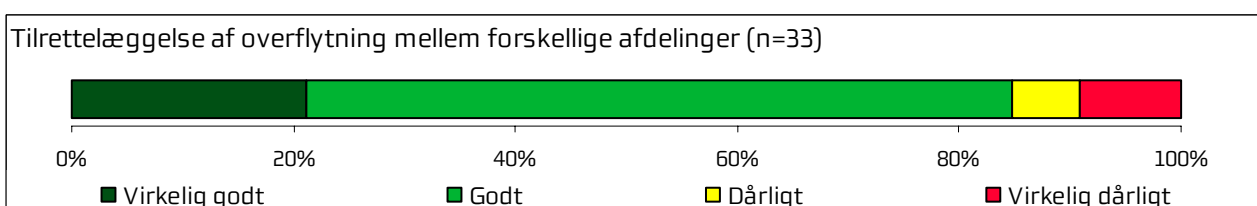
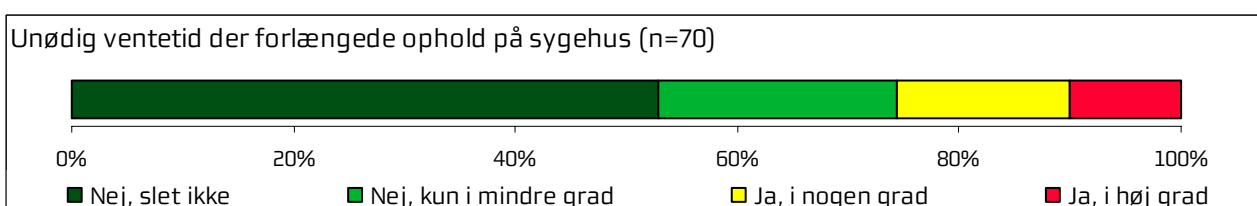
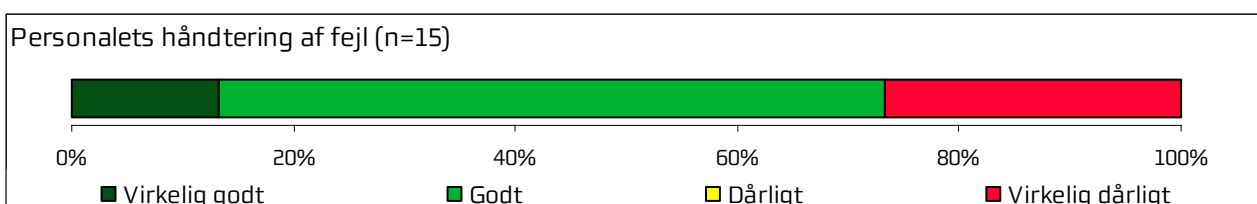
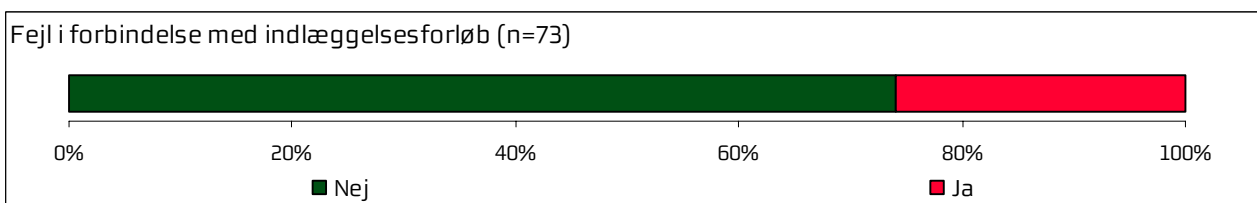
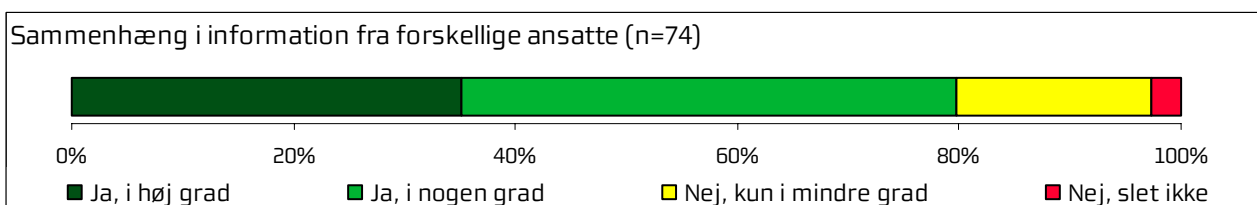
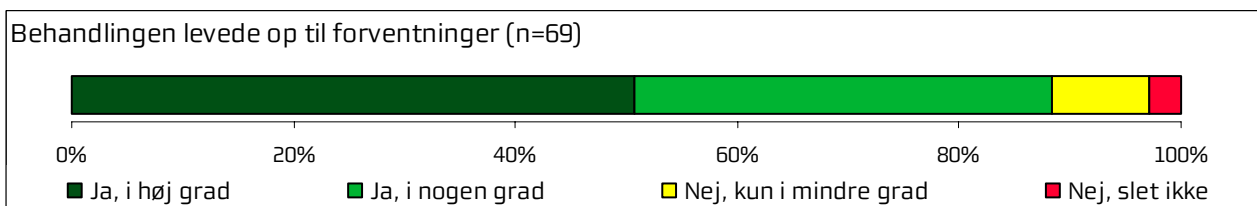
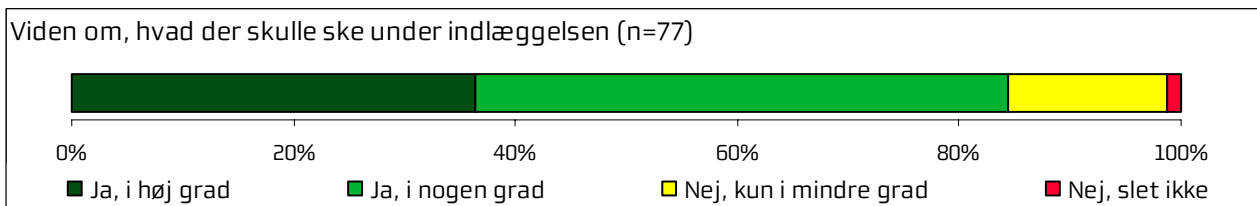
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	73%	-	-	100%*	60%	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93%	-	-	100%*	87%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	35%	-	-	83%*	28%	49%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	63%	-	-	100%*	32%*	66%

4.3 Personale



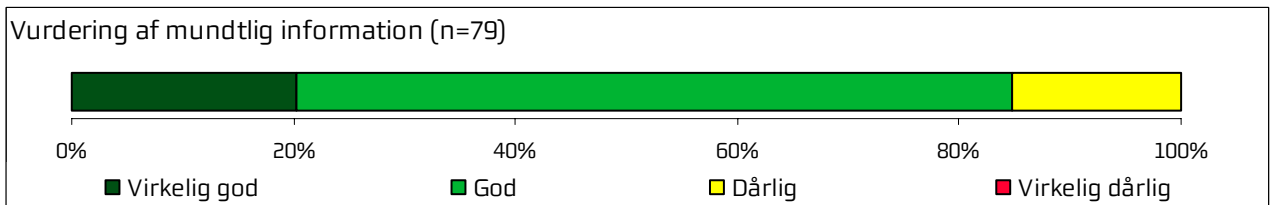
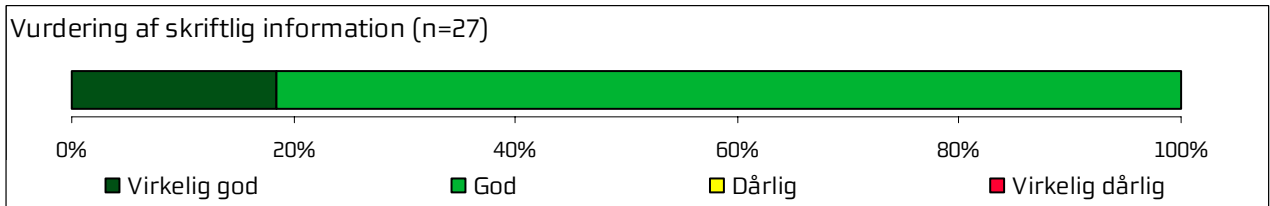
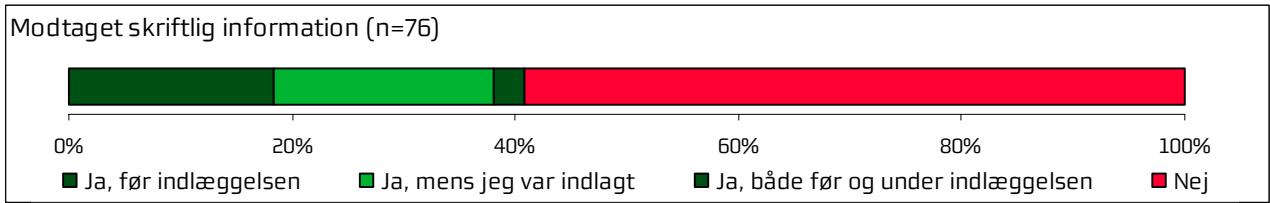
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	81%	-	-	94%*	58%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	75%	-	-	100%*	73%	90%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83%	-	-	99%*	70%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81%	-	-	100%*	62%*	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	80%	-	-	99%*	70%	89%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94%	-	-	100%*	88%	96%

4.4 Behandlingsforløb



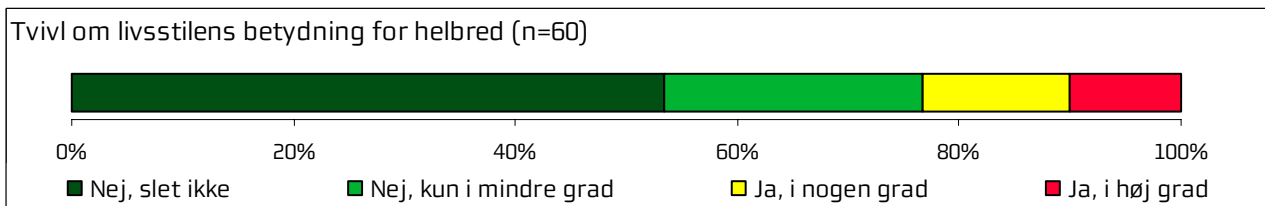
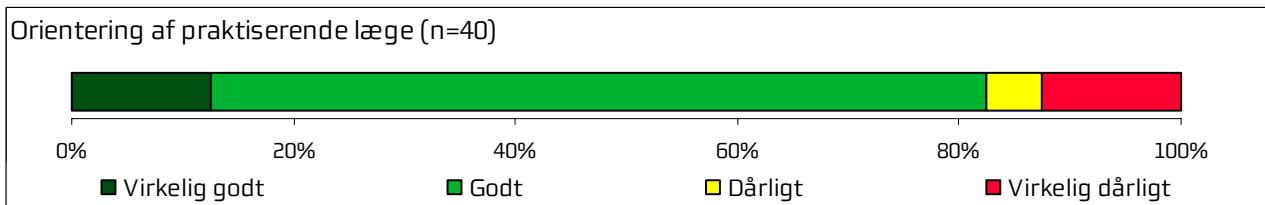
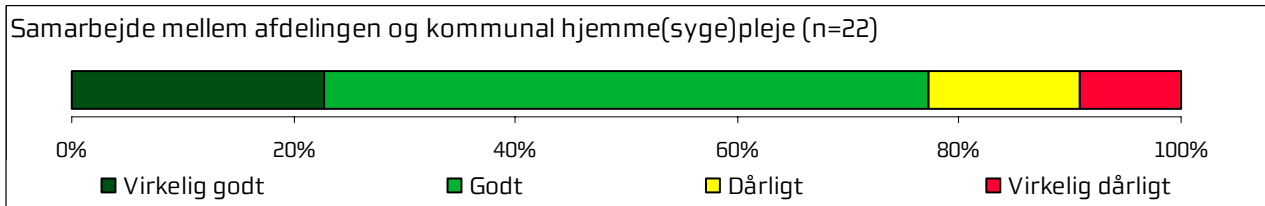
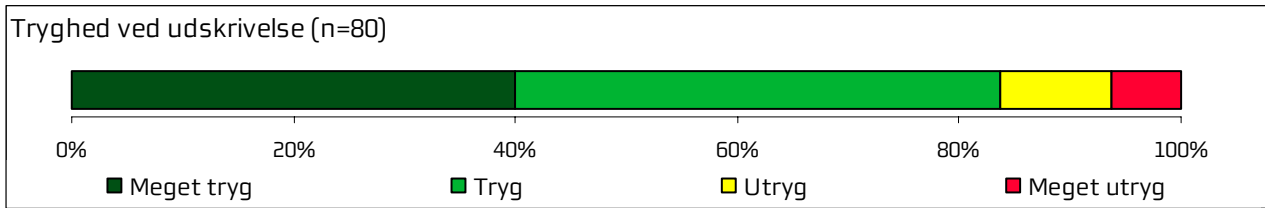
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	84%	-	-	100%*	70%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88%	-	-	98%*	74%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	80%	-	-	100%*	72%	89%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	74%	-	-	92%*	63%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73%	-	-	100%*	0%*	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	74%	-	-	98%*	62%	85%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	85%	-	-	100%*	70%	89%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	41%	-	-	84%*	23%*	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	84%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	85%	-	-	100%*	75%	91%

4.6 Udskrivelse

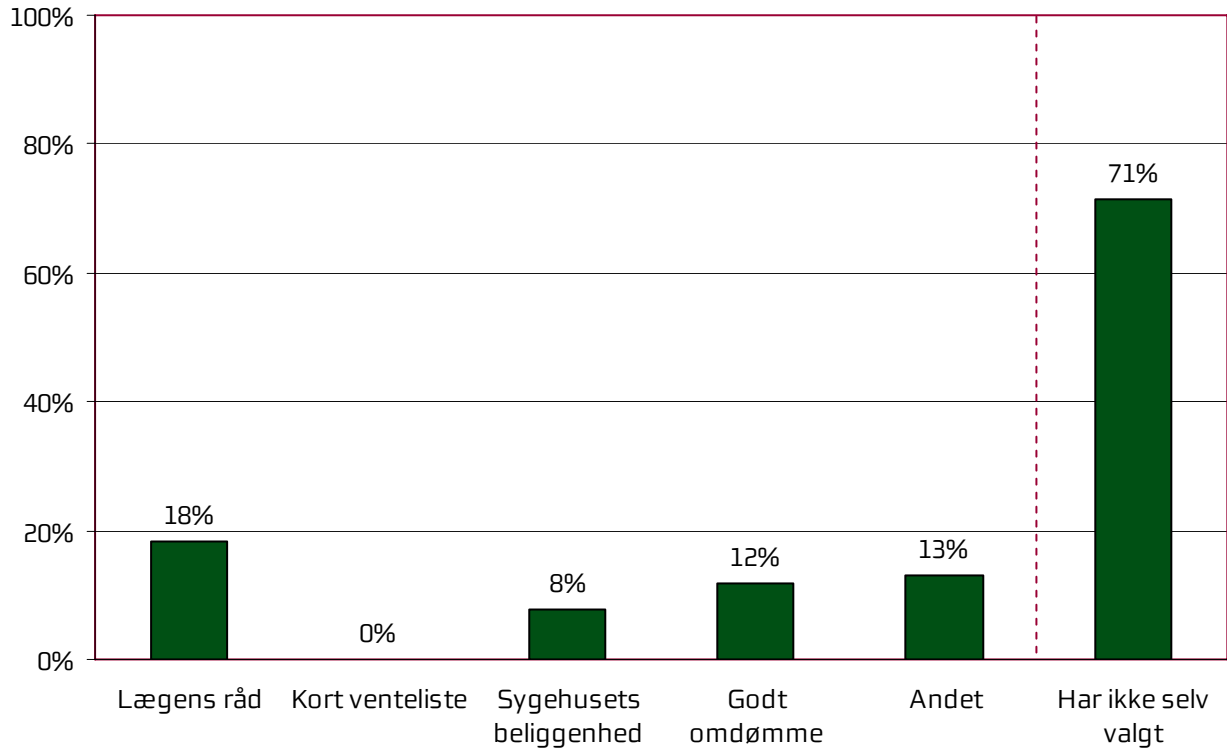


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	84%	-	-	100%*	71%*	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	77%	-	-	100%*	64%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	83%	-	-	100%*	63%*	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77%	-	-	86%	55%*	72%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

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

Medicinsk Afdeling V

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Afdelingen er specialisten på det område, jeg skal behandles - de har levet op til mine forventninger.	Virkelig godt
3	Det var som om, de ikke vidste, at jeg kom. Jeg stod på gangen i flere timer. Der var ingen sengeplads til mig! Det var ikke særligt trygt.	Godt
4	Personalet gør, hvad de kan. Afdelingen virker kaotisk.	Godt
5	Savner svar fra prøverne efter en indlæggelse.	Godt
6	Der mangler opholdsrum for dem, der kan gå oppe! Der er ikke nogen besøgsrum.	Godt
7	Indlæggelse i helligdage, der blev der gjort alt for mig. Jeg er blevet helbredt indtil videre, så jeg er tilfreds.	Godt
8	Orientering om hvad der skulle foregå, blev jeg underrettet om hele tiden.	Godt
13	Bedre information - og rigtig information. At blive set og hørt som menneske og ikke blot som et nummer, der hurtigst muligt skal udskrives. Ros til maden - også selvom jeg var småt spisende. Ros til rengøringen, der i det mindste kunne komme med godt humør. Ros til portører, der virkede meget kompetente.	Dårligt
14	Det er lidt hovski snovski at udtale sig om noget så væsentligt på baggrund af en enkelt patients enkeltstående oplevelse af næsten to ugers indlæggelse. Imidlertid var jeg rystet over den måde tingene forløb på på afdelingen, og det vil jeg gerne give min vurdering af. Først og fremmest vil jeg sige: "Gudske lov, at der er sundhedsassistenter ansat på afdelingen". Det var gennemgående dem, der leverede den gode pleje og omsorg - måske de har bedst tid. Der er for meget topstyring med kedelige normer i forhold til at lytte til mig og prøve at gøre mit ophold sundere og rarere for mig. Det er ikke rimeligt i 2009, at jeg skal løbe panden mod den mur, der hedder: "Sådan plejer vi ikke at gøre", el. lign. udtryk, der viser manglende selvstændighed og forandringsvillighed. Jeg mødte en del fjendtlighed, fordi jeg tillod mig at fortælle, hvad jeg mente om beslutningerne. Kritik var omsonst og ikke velkommen. Jeg ved godt, at sygeplejerskerne har travlt, og at dette er meget generaliserende.	Virkelig dårligt
15	Afdelingen gjorde meget særligt godt hele vejen igennem; sygeplejersker, læger og speciallæger. Tak for en god behandling.	Virkelig godt
17	Der kunne godt være et tv ved hver seng.	Godt
18	Jeg hører til på dagsafsnittet afdeling V. Har kontaktlæge NN samt kontaktsygeplejerske NN. Uden dem havde ingen af de behandlinger samt positive oplevelser kunnet lade sig gøre.	Godt

-  19 Kommunikationen sygeplejersker og læger imellem var mangelfuld. Ved vagtskifte stod nyt personale stort set uvidende. Godt
-  21 Fremtidig undersøgelse med faste forinden kan planlægges med dato og klokkeslæt (så man undgår at blive akut patient måske). Manglende lokaler til samtaler mellem læger/patienter og pårørende - lig man bliver af og til anmodet om at forlade opholdsstuen i perioder. Godt
-  22 Der var intet samarbejde med mig om hvilken medicin, jeg skulle have, ej heller hvilke bivirkninger, der var, selvom de er ganske alvorlige. Godt
-  23 Min oplevelse på sygehuset var meget god. Virkelig godt
-  24 Det virkelige problem på afdeling V består i elendige lokaler. Jeg har både tidligere og efter min indlæggelse fulgt forløb i dagsafsnittet og ambulatoriet, hvor dette er ekstremt tydeligt. Det virker bare som om, at afdelingen rent fysisk er for lille, og det er meget utidssvarende med flersengsstuer og få fælles toiletter til patienter med dårlige maver. Samtaler med læger og øvrigt personel foregår som oftest i rum, der afgjort ikke er beregnet til dette. Godt
-  26 Udviste rettidig omhu. Sørge for at kunne dansk. Lytte. Virkelig dårligt
-  28 Jeg er yderst utilfreds med lægerne på Randers Regionshospital. Jeg har været indlagt der af flere omgange med samme sygdom. Der har været fejloperationer, hvilket har resulteret i yderst dårlig livskvalitet, og jeg ønsker derfor aldrig at blive indlagt på Randers Hospital igen. Virkelig godt
-  29 Det var til tider lidt generende med andre indlagte patienter på sengestuen. Specielt om natten kunne der være uro/snorken, der gjorde det vanskeligt at sove. Godt
-  30 Oplevede personalet som søde og rare mennesker. Virkelig godt
-  32 Personalet er meget venligt og positivt. Personalet bør forberede sig mere forud for et forløb, da tingene ellers kan virke tilfældige og derved så tvivl om validiteten af den givne information. Det gælder også lægerne. Dårligt
-  35 Grundet isolation blev jeg iblandt glemt til frokost eller kaffe. Trods blodmangel kunne jeg ikke få blod, men fik blod på et andet sygehus senere. Virkelig dårligt
-  36 Det er frustrerende at sidde på gangen og vente, der er så meget uro. Godt
-  37 Venligt, imødekomende personale overalt. Godt
-  38 Opstarten af behandlingen og indlæggelsen er ok. Men herefter, når det kommer til de mere rutineprægede arbejdsopgaver, er der mange kritisable situationer. Har valgt afdeling V pga. nærheden til en anden afdeling på Skejby Sygehus, hvor jeg er meget tilfreds med at komme. Jeg har en klar opfattelse af, at lægerne er utrolig konfliktsky i samarbejdet med sygeplejepersonalet. Hvis jeg påpeger mangler til lægen, sker der intet, hvis det handler om kritik til plejepersonalet og deres måde at udføre deres arbejde på. Selvfølgelig er der også positive og meget søde og hjælpsomme mennesker på afdelingen, der tydeligvis brænder for deres job. Og tak for det. Dårligt

Medicinsk Afdeling V

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Rammerne er trange, men personalet gør alt, hvad der er muligt for at gøre det bedste for deres patienter.	Virkelig godt
2	Blev ikke informeret om eventuel ventetid, men blev til gengæld indkaldt forholdsvis hurtigt.	Virkelig godt
9	Efter en nat med mange smerter i benet, hvor jeg forgæves havde forsøgt vagtlæge, kørte min datter mig på skadestuen. En venlig læge konstaterede diagnosen, og jeg blev omgående indlagt og behandlet med penicillin. Jeg blev lagt i seng og talte med læge derefter: "Du skal indlægges". Inden skulle jeg have min første indsprøjtning. Det gjorde meget ondt, og jeg spurgte, om jeg skulle have så ondt. Nej det er fordi vi ikke har haft tid til at fortynde det.	Godt
14	Jeg bad min kone tilkalde vagtlægen, fordi jeg havde store smerter. Da vagtlægen ankom, havde jeg høj feber og aner ikke, at han har kaldt en ambulance. Jeg har heller ingen erindring om, at jeg kastede op, mens han var der. Det fik den uheldige konsekvens, at da han mente at have set blod i opkastet, blev jeg visiteret til en overvågningsstue. Fejlen blev erkendt efter undersøgelse, der kun viste en rødmen. Jeg blev så overført til en anden stue. Jeg havde stadig meget ondt og høj feber. Jeg blev røntgenfotograferet. Alt gik hen over hovedet på mig, og jeg havde ikke set en læge, siden lægen fra den første undersøgelse kom op på stuen og meddelte mig resultatet. Næste formiddag blev jeg under kraftig protest flyttet over på patienthotellet.	Virkelig dårligt
17	Nej, kun godt!	Godt
24	Blev indlagt akut om aftenen, hvor der ikke var så meget at se til for personalet.	Godt
27	Perfekt modtagelse, god og forståelig information om, hvad der blev gjort og hvorfor, og også god info om næste "skridt". Alt i alt 100 % ok.	Virkelig godt
31	Ja, jeg fik ikke ret meget at vide.	Intet svar

Medicinsk Afdeling V

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Fik lagt drop for sent.	Godt
13	Ikke medicin til tiden.	Dårligt
14	Jeg har stadig mén af mange nåle på oversiden af hånden i løbet af ligeså mange dage. Det kan dog være mine årer, der ikke dur.	Virkelig dårligt
16	Mistede ting.	Virkelig godt
18	Aflyst operation/manglende viden.	Godt
26	Stort set alt gik galt.	Virkelig dårligt
33	Kommunikationsproblemer mellem sygehusene.	Intet svar
34	Fejl medicin skrevet i journal.	Godt
38	Jeg skulle lave afføring i et bækken, hvorefter personalet skulle undersøge denne. Det skete ikke en eneste gang, bl.a. fordi der blev forbyttet bækkener, og nogle af personalet "ikke havde tid".	Dårligt

Medicinsk Afdeling V

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Muligheden for at min mand kunne bo på patienthotel og være nær mig, har været virkelig godt for os begge. Han var aldrig i vejen.	Virkelig godt
9	Jeg syntes, det var hårdt så syg, jeg var efter, at jeg var kommet i seng. Igen i tøjet, med taxa til Kommunehospitalet, tale med læge og sygeplejerske. OM NATTEN fortalte jeg nattesygeplejersken, hvor ondt det gjorde med indsprøjtningen. Det skal jeg nok sørge for at få fortyndet - og det gjorde ikke ondt! I de følgende dage skulle jeg selv gøre opmærksom på, om det VAR fortyndet.	Godt
11	Godt og solidt plejepersonale lige fra SOSU-elever til læge. Fagligt utrolig godt "rustet" til opgaven.	Virkelig godt
13	Manglende svar på prøver. Prøver der blev væk! Manglende information om, hvad der skulle ske og hvorfor. Manglende forståelse af min helbredstilstand. Fx diarre, men skulle selv hente mad på trods af, at det løb ud af mig, når jeg stod op. Der gik to dage, før jeg fik tilbudt en ble! Manglende forståelse af min psykiske tilstand.	Dårligt
20	Kan ikke forstå, hvordan dunke med urin kan blive væk og blodprøver ikke dukker op.	Dårligt
21	Undersøgelse aflyst på grund af akutte patienter, hvilket jeg ligeledes var. Men måtte herefter vente et døgn ekstra før undersøgelse kunne foretages. Havde således fastet i 16-17 timer!	Godt
25	Var indlagt til undersøgelse akut. Fik ingen diagnose og behandling, da sygdommen gik i sig selv.	Godt
31	Ja, at man skal have mange forskellige læger med hver sine svar, og når man kommer til afdelingen, så skal man selv fortælle, hvad man fejler.	Intet svar
35	Var i isolation efter ophold i udlandet. Prøver bortkommet mellem sygehus og Skejby. Forlængede min isolation i undersøgelsesrum med flere dage.	Virkelig dårligt
38	Jeg skulle have lavet en kikkertundersøgelse på en anden afdeling. Personalet glemte blot at fortælle til portøren, at jeg skulle bringes hen på den anden afdeling, hvilket bevirkede, at jeg kom en time for sent.	Dårligt

Medicinsk Afdeling V

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	For mig ville det være ok, hvis jeg igen skulle blive indlagt på afdelingen - patienten er i centrum.	Virkelig godt
9	De undskyldte meget, at de måtte sende mig hjem, da der lå fire meget syge på gangen. Jeg er ikke vanskelig, og jeg synes, personalet gjorde, hvad de kunne for mig, med den overbelægning der var.	Godt
10	Fik forskellige diagnoser.	Godt
12	Jeg fik ved udskrivelsen udleveret recept til medicin, der kræver speciel ansøgning (kan ikke købes på apotek). Efterfølgende har jeg fået medicinen udleveret på sygehuset.	Godt
13	Jeg modtog kun skriftlig information, da jeg indviede i et forskningsprojekt. Jeg modtog intet skriftligt omkring sygdom/behandling. Der var ingen snak/kontakt omkring dette. Men i forsommeren havde min egen læge intet modtaget! Andet: Har selv måttet rykke for svar på samtale - aftale om samtale - og hvad der videre skulle ske. Lever stadig i uvished om, hvad årsagen er. Har en samtale efter sommerferien.	Dårligt
14	Da jeg fik at vide, at jeg kunne udskrives, ventede jeg meget længe på, at der skulle komme en læge og "udskrive" mig. Da det ikke skete, gik jeg selv på jagt efter den eftertragtede vare. Det lykkedes langt om længe at koble mig på en anden fra stuen, der skulle udskrives. Det skete på gangen, da lægerne ofte render forgæves for at finde et egnet ledigt lokale.	Virkelig dårligt
20	Snakker med en læge, der siger, at det ikke lige er mit speciale, du skal have en ny tid. Men hører aldrig noget. Må selv ringe dertil igen. De siger, det har de glemt. Så der går yderligere tre uger, før jeg får en tid. Mit forløb har nu varet nogle år. Bliver bare kastet fra den ene afdeling til den anden. Men det er jo ikke noget, jeg dør af, for så var jeg sgu død.	Dårligt
31	Jeg synes bare, at der skal være mere tale om vores sygdom, så vi kan forstå det.	Intet svar
38	Jeg fik indtil flere forskellige forklaringer fra plejepersonalet i forbindelse med min sygdom. De var tilsyneladende ikke enige i linjen og fremtiden for mit sygdomsforløb. Da jeg skulle udskrives, blev sygeplejersken informeret om at udfylde papirerne og sørge for, at jeg fik udleveret medicin, som jeg skulle have med hjem. Dette skete bare ikke. Jeg informerede aftenholdet om, at jeg ventede på at blive udskrevet, hvilket de absolut ikke havde hørt noget om. Kun efter at jeg havde insistet på, at de læste i journalen, indvilligede de i at udlevere medicinen og lade mig gå. Praktiserende læge skal ikke underrettes. Jeg er tilknyttet en anden afdeling, hvor jeg behandles for en anden sygdom. Lægen på denne afdeling skal informeres. Informationen hertil er meget ringe, hvis den overhovedet eksisterer. Min tilknyttede læge har flere gange selv måttet rette henvendelse til afdeling V for at få informationer om medicinering. Noget af den medicin jeg modtager på afdeling V, er absolut ikke heldig i sammenhæng med anden medicin, jeg modtager.	Dårligt

