

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit CD5 (Daghospital)

Medicinsk Afdeling M

Regionshospitalet Randers og Grenaa



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	71
Besvarelser fra afsnittets patienter:	45
Afsnittets svarprocent:	63%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

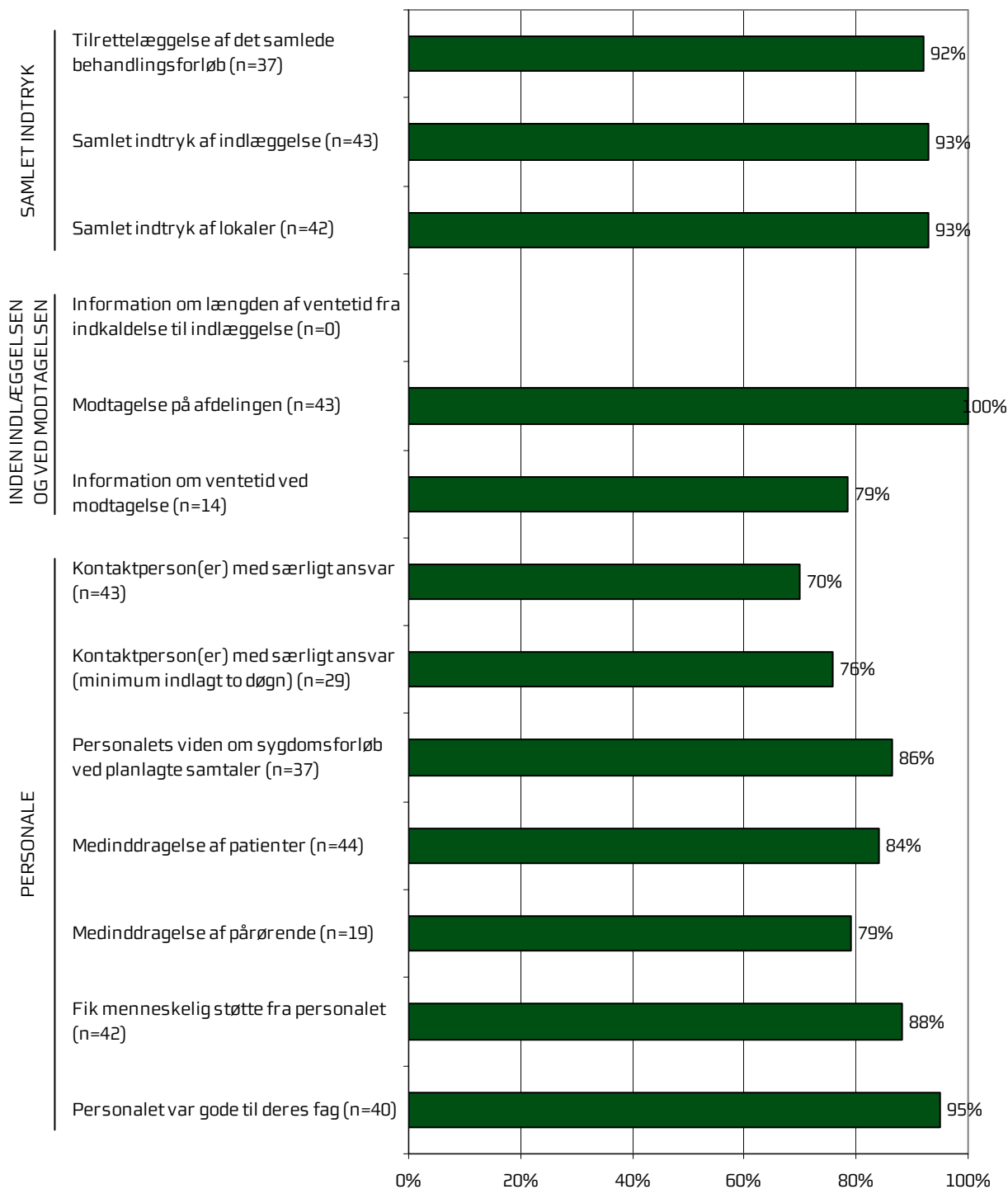
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

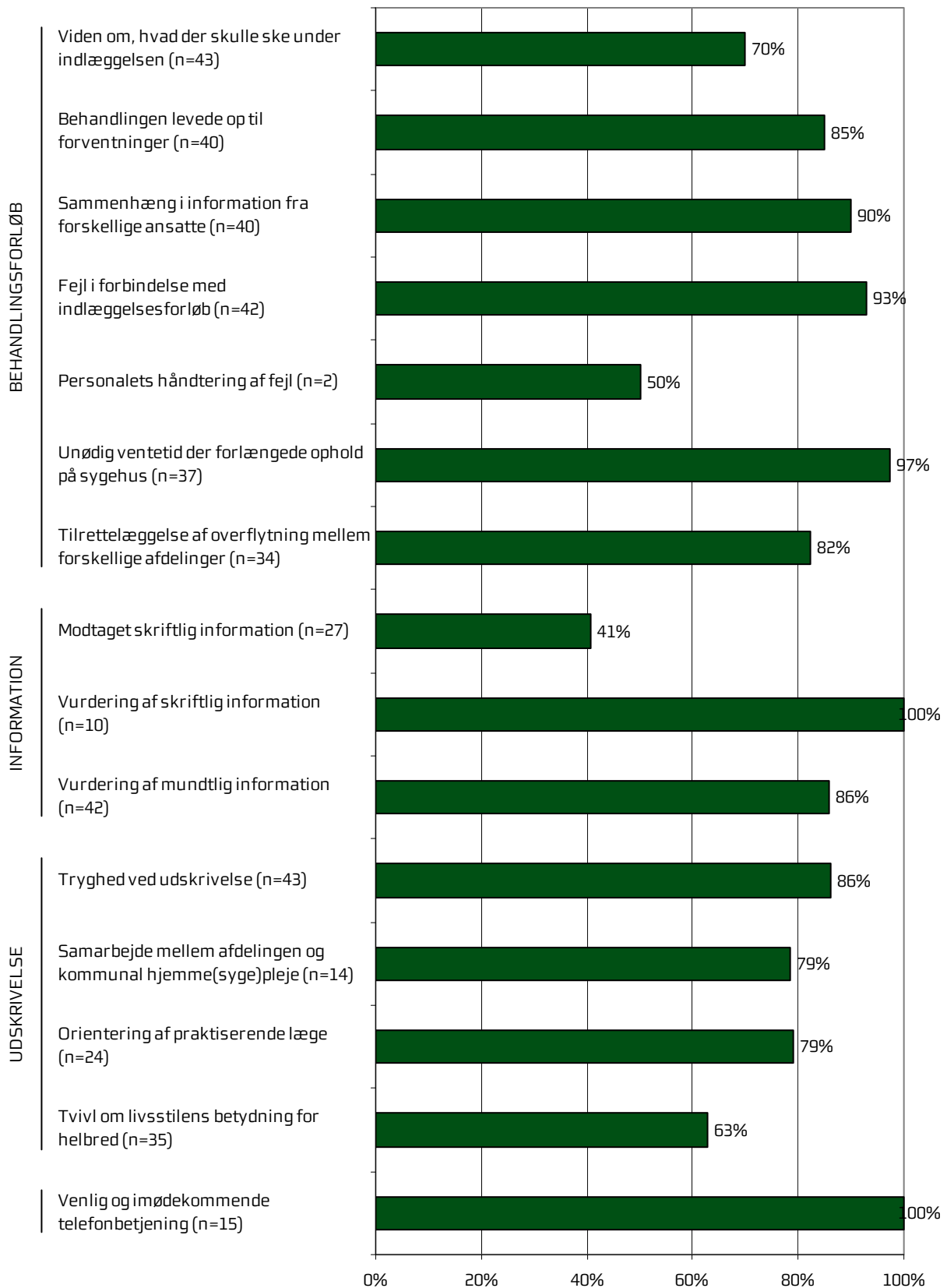
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit CD5

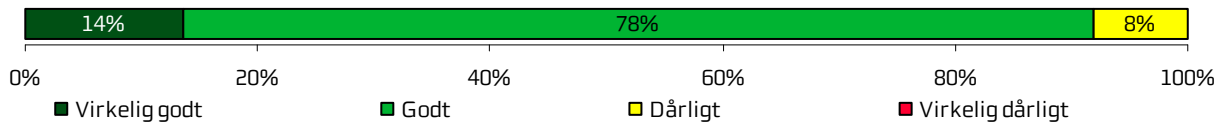
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

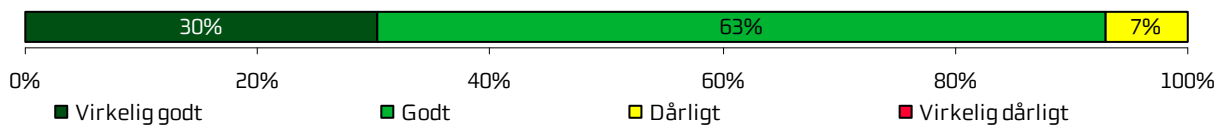
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

Samlet indtryk

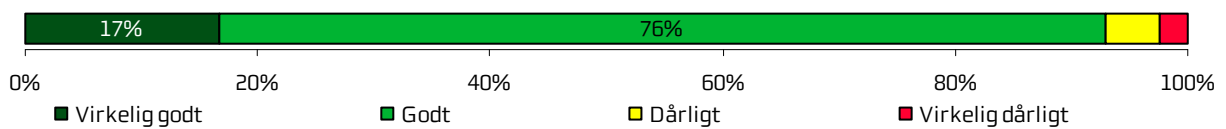
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=37)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=43)



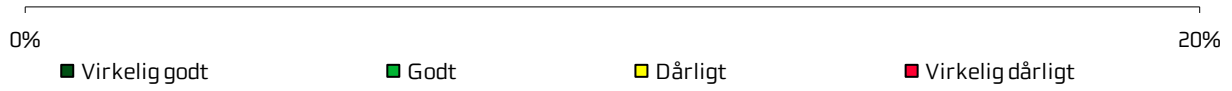
Samlet indtryk af lokaler (n=42)



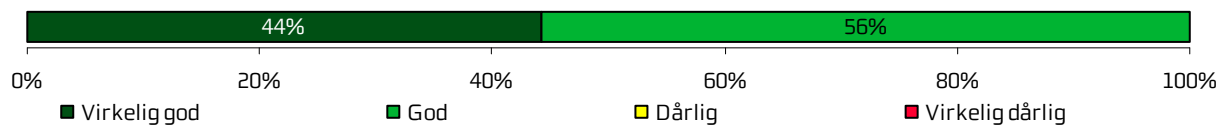
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		92 %	88 %	100 % *	85 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		93 %	88 %	100 % *	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		93 %	90 %	99 %	88 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

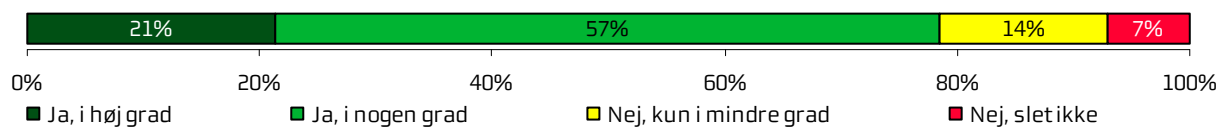
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=43)



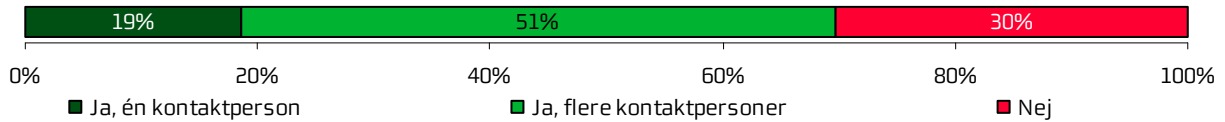
Information om ventetid ved modtagelse (n=14)



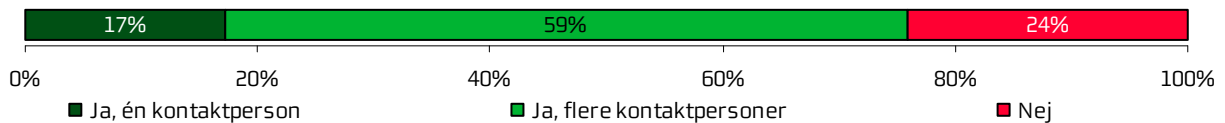
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		-	-	99 %	86 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		100 %	97 %	100 %	91 % *	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		79 %	71 %	90 %	60 %	69 %

Personale

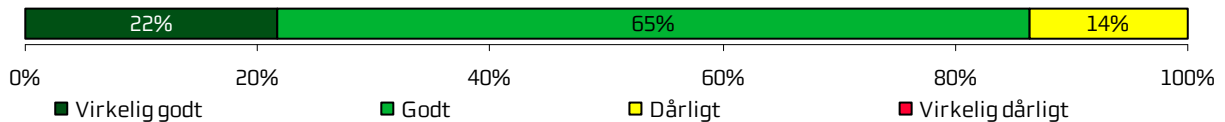
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=43)



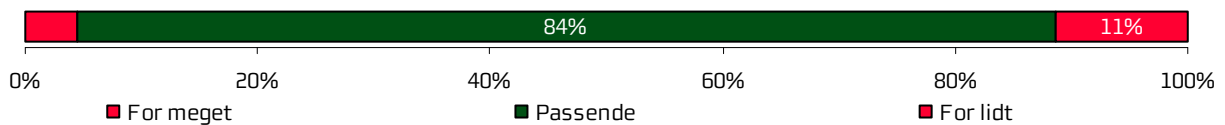
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=29)



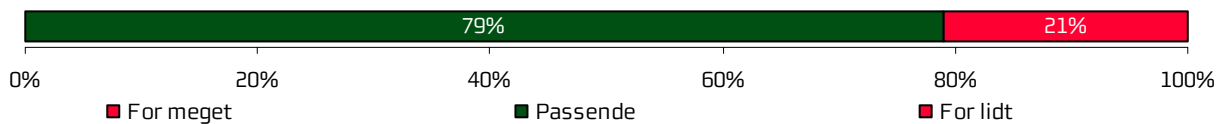
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=37)



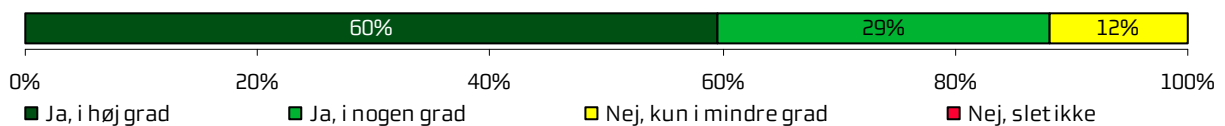
Medinddragelse af patienter (n=44)



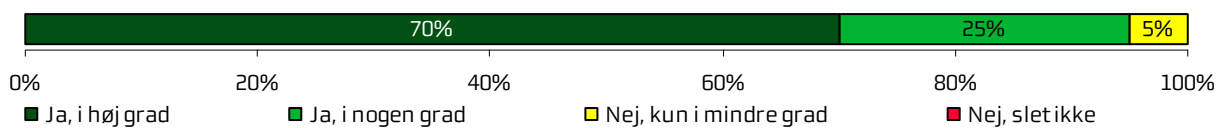
Medinddragelse af pårørende (n=19)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=42)



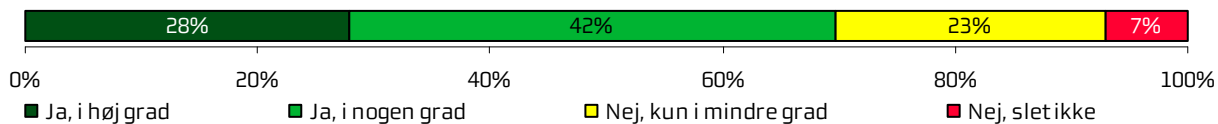
Personalet var gode til deres fag (n=40)



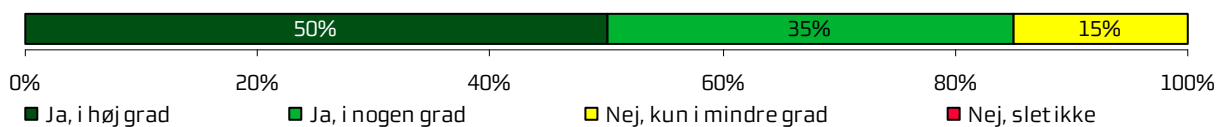
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		70 %	65 %	92 % *	65 %	75 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		76 %	-	92 % *	59 %	71 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		86 %	92 %	97 % *	83 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		84 %	90 %	97 % *	77 %	85 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		79 %	90 %	98 % *	75 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		88 %	79 %	97 % *	81 %	89 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	93 %	100 %	92 %	96 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=43)



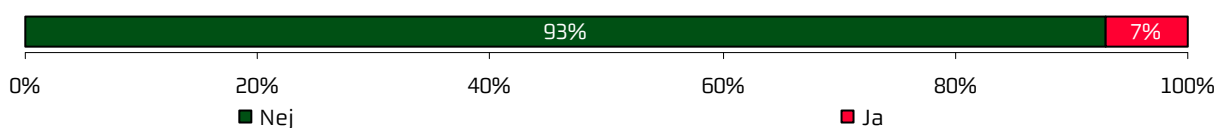
Behandlingen levede op til forventninger (n=40)



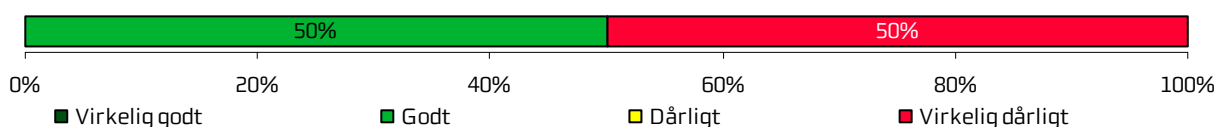
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=40)



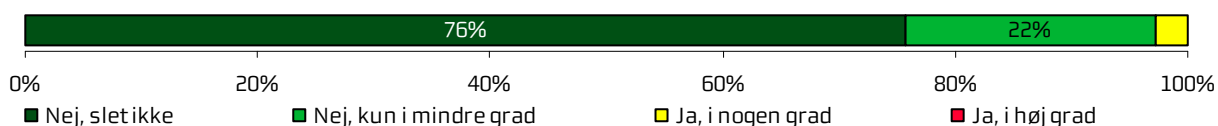
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=42)



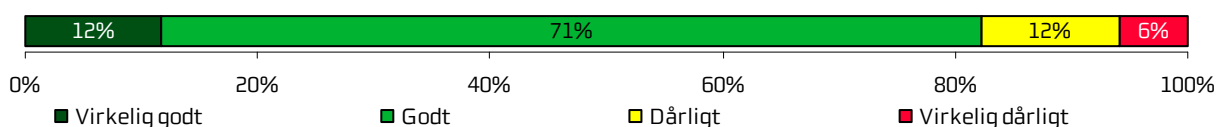
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=37)



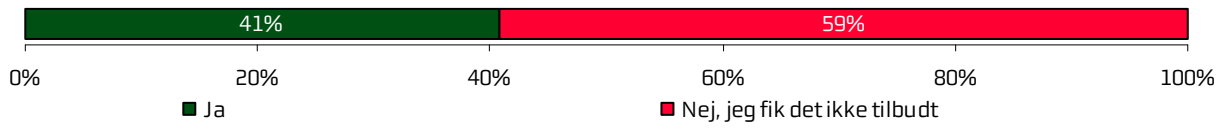
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=34)



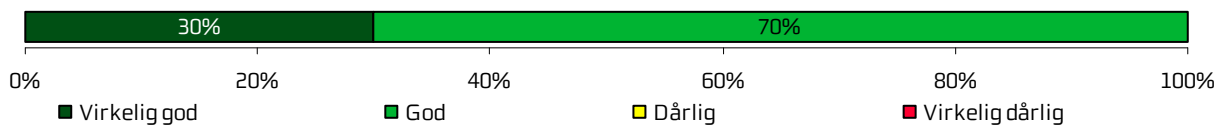
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		70 %	76 %	95 % *	72 %	81 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		85 %	81 %	97 % *	79 %	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		90 %	75 %	98 % *	78 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		93 %	-	94 %	83 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		50 %	-	69 %	45 %	58 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		97 %	85 %	92 %	70 % *	82 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		82 %	-	100 % *	86 %	92 %

Information

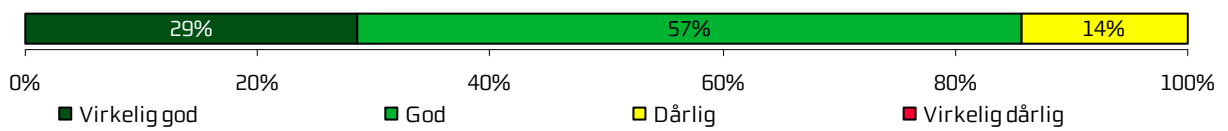
Modtaget skriftlig information (n=27)



Vurdering af skriftlig information (n=10)



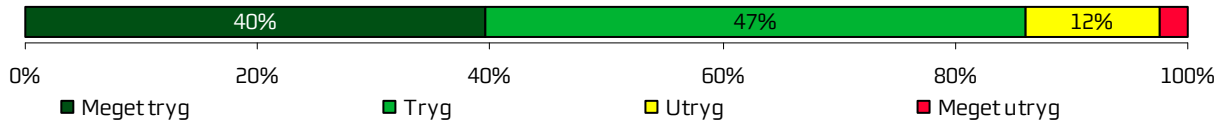
Vurdering af mundtlig information (n=42)



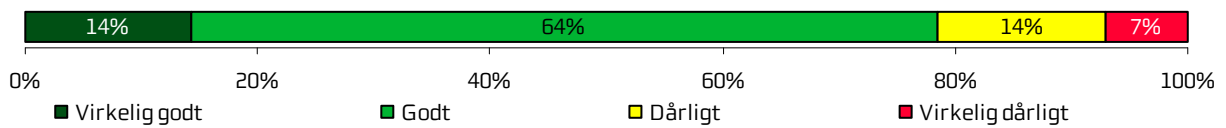
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		41 %	-	80 % *	34 %	57 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	100 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		86 %	94 %	98 % *	87 %	92 %

Udskrivelse

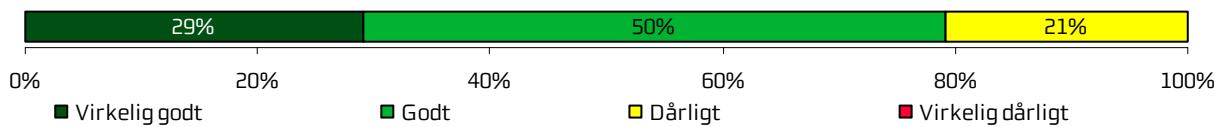
Tryghed ved udskrivelse (n=43)



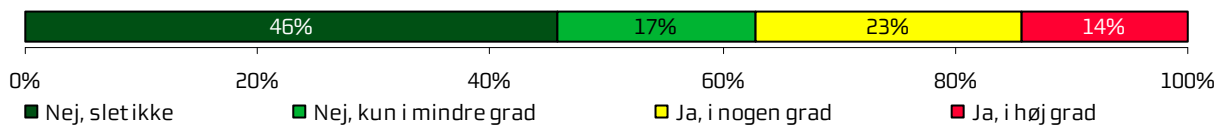
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=14)



Orientering af praktiserende læge (n=24)



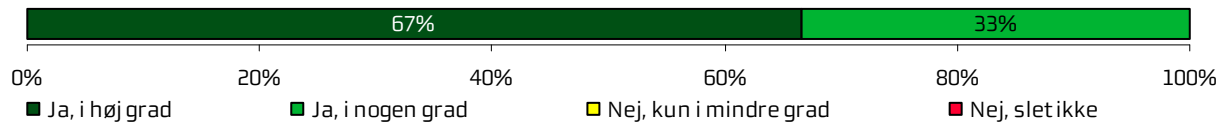
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=35)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		86 %	87 %	93 %	82 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		79 %	100 %	97 % *	82 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		79 %	94 %	96 % *	79 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		63 %	61 %	82 % *	60 %	69 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=15)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?		100 %	100 %	100 %	93 %	97 %

Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

Afsnit CD5 (Daghospital), Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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











ID	Kommentarer - Afsnit CD5 (Daghospital)	Samlet indtryk
1	IKKE en rar afdeling. Meget lidt orden og hjælp, en lettelse at komme hjem.	Det kan jeg ikke vurdere
3	Den afdeling jeg blev kontaktet på havde ikke plads til at portører kunne vende bårer og senge. I min verden må dette dog være et krav, ved bygning af et hospital, at ovenstående kan foregå ubesværet.	Godt
5	Måske lidt mere tid ved stuegang. Man skal høre godt efter, for det bliver ikke sagt to gange, og næsten ikke tid til spørgsmål, desværre.	Godt
7	Der var for mange læger og reservelæger, der ikke havde samme mening. Nogle på den første afdeling syntes, de kunne mærke noget i maven, men på den anden afdeling sendte lægen mig hjem helt uden at undersøge mig og aflyste den bestilte CT-scanning. Meget utrygt. Fik taget en masse blodprøver men åbenbart ikke de rigtige, så måtte ind igen efter en uge.	Dårligt
8	Man kunne have brugt lidt mere tid til samtale/orientering ved udskrivning. Personale var generelt meget flinke og imødekommende.	Virkelig godt
9	Opret et rygerum! I stedet for at skulle stå ude i al slags vejr. Jeg tror ikke det er værre at ryge i stedet for at indånde al den bilos. Især diesel.	Godt
10	Når jeg svarer dårligt, er det grundet fælles toilet og bad, og det er jo sådan, det er.	Godt
12	Sørge for, at den egentlige behandling/efterbehandling er i orden, samt informere herom. Personalet vil gerne lytte til patienten, men empati og indføling virker som stive standarder, der ikke tager udgangspunkt i den enkelte patient. Sygehusets mange lyde af "alarm", lige fra små måleinstrumenter til kaldeanlæg, er meget ødelæggende for hvile og restitution. Det kunne være spændende at gøre noget ved dette lyd-inferno, så overvågning og ro kunne forenes - en opgave, der hører fremtiden til!!	Godt
14	Mit indtryk er, at afdelingen fungerer godt. Jeg var faktisk selvhjulpnen i de [] dage, jeg var indlagt.	Godt
15	Jeg manglede, at personalet engang imellem lige kom ind og spurgte til én, hvordan man havde det, bare lige to minutter. Var lidt ked af det. Følte sig lidt overladt til sig selv (savnede jo sin familie) . De var søde nok, når man snakkede med dem om morgenen.	Godt
16	Jeg har et meget stort ønske om, at da jeg skulle udskrives og talte med lægen, at det kunne være sket i ro og mag, men skulle forholde mig til udskrivelse og samtale med i alt tre personer, medens jeg talte med lægen. Det gjorde, at jeg ikke fik ordentligt besked om mit forhandlingsbeløb, og det var rimeligt forvirrende og kunne ikke tale fortroligt med lægen, når der står 3 personer omkring min seng, men generelt - undtagen lige da jeg blev udskrevet - oplevede jeg afdelingen, som meget velfungerende, og det virkede som om, der var en god logistik i dagligdagen. Jeg har endvidere oplevet det meget positivt ved efterfølgende kontakt samt telefonisk kontakt til afdelingen, hvor	Godt

personalet har været meget imødekommende.

- | | | |
|---|---|------------|
| ✎ | 17 Det var rigtig dejligt, at tværfagligt arbejde gjorde, at jeg kunne komme på hotellet og være mig selv, hvorfra jeg kunne komme på afdelingen og blive behandlet. Super godt. :) | Godt |
| ✎ | 18 Vedrørende fysioterapi kunne disse godt have [været] tænkt mere [med] i behandlingsforløbet, eller endda først i behandlingsforløbet. Synes, rækkefølgen var forkert i behandlingsforløbet. | Dårligt |
| ✎ | 19 Jeg var tilfreds med min indlæggelse, men på den stue, jeg lå på, var vi fire, men der var én for meget, der var ikke plads nok. Det var for trangt. | Godt |
| ✎ | 20 Jeg var sengeliggende hele dagen til trods for, at jeg kan gå og stå ved hjælp. Dette bevirkede en []. | Godt |
| ✎ | 21 Vi har læst det hele igennem flere gange. Resultat - (fuld tilfredshed). | Intet svar |
| ✎ | 23 Et friskt og venligt personale, meget hjælpsomme. Aften/natholdet kunne godt gå lidt stille med dørene, når de skulle ind på sengestuen til en medpatient. Samtidig kunne der godt undgås at tænde alt lyset. Vi er trods alt syge, trætte og trænger også til at få lidt søvn og det kan man jo ikke få om dagen. Så der kunne godt laves eller tages hensyn. | Intet svar |





Afsnit CD5 (Daghospital), Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

	ID	Kommentarer - Afsnit CD5 (Daghospital)	Samlet indtryk
	1	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	2	Blev indlagt per ambulance.	Godt
	3	Blev akut indlagt.	Godt
	4	Akut indlæggelse.	Godt
	5	Meget svært at komme omkring vagtlægen mht. akut indlæggelse, som jeg oplevede det. Måtte ringe to gange, desværre.	Godt
	6	Blev akut indlagt.	Godt
	8	Blev akut indlagt af egen læge. Modtagelsen var forberedt, da jeg ankom. Havde selv indlæggelsespapir med fra lægen.	Virkelig godt
	9	Jeg blev akut indlagt.	Godt
	11	Jeg blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	13	Der var ingen ventetid. Jeg blev kørt på sygehuset lige fra lægehuset med [høj] feber.	Det kan jeg ikke vurdere





Afsnit CD5 (Daghospital), Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Afsnit CD5 (Daghospital)	Samlet indtryk
	4	Vides ikke. Ingen hukommelse om det skete.	Godt
	5	God og faglig modtagelse på akutafdelingen.	Godt
	22	Alt var ok.	Godt
	23	Godt og venligt personale, hjælpsomme, på nær et par enkelte læger.	Intet svar






Afsnit CD5 (Daghospital), Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?








		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Afsnit CD5 (Daghospital)	
	5 At vigtig medicin blev "plottet" ind på en anden patient, så jeg ventede tre døgn på, om jeg måtte få det. Og jeg måtte selv spørge ind til det. PS. Fik dog en undskyldning.	Godt
	7 Mange forskellige meninger.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	12 Efter lumbalpunktur på afdeling NN fik jeg IKKE at vide, at jeg skulle drikke tre-fire liter vand det første døgn. Jeg fik KUN, hvad jeg blev budt ved spise-/kaffetider, hvilket resulterede i meget stærk lumbal hovedpine i fem dage. IV-behandlingen var SÅ stærk, at jeg efterfølgende fik venebetændelse som skulle behandles. Vi (jeg og sygeplejersken) talte om at IV var ubehageligt at få. Jeg fik at vide, at det kunne fortyndes med saltvand, men at det så ville tage endnu længere tid.	Virkelig dårligt

Afsnit CD5 (Daghospital), Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Afsnit CD5 (Daghospital)	Samlet indtryk
	5	Som patient må man selv "være med" i sygdomsforløbet pga. fejl. F.eks. vente i mange timer, hvis man får drop af forskellig art. Jeg oplevede at blive glemt flere gange i løbet af en uge.	Godt
	7	Læge NN kunne ikke mærke forskel på skedehullet og anus (lidt bekymrende).	Dårligt
	9	En bekendt ringede til oplysningen, for at få at vide, hvor jeg var indlagt, afdeling og stuenummer, men fik at vide: "Han er udskrevet". Jeg blev overført [i weekenden], til en anden afdeling.	Godt
	12	Jeg oplevede, at den dame (ældre), jeg lå på akut-medicinsk afdeling med, ikke kunne komme i kontakt med personalet via kaldeanlægget. Hun havde og fik ikke mulighed for at nå det. Hun kaldte personalet meget ofte, fordi hun skulle på toilettet (var måske dement/konfus), men det betød, at hun lå og kaldte meget og længe, og at jeg flere gange måtte hjælpe. Problematisk, men uansvarlig håndtering af den ældre dames problemer.	Godt
	23	Mangler lidt mere følgebehandling, når man bliver udskrevet. Der kunne læge NN, som udskrev mig, godt have ladet mig komme til genoptræning.	Intet svar

Afsnit CD5 (Daghospital), Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	ID	Kommentarer - Afsnit CD5 (Daghospital)	Samlet indtryk
	4	Indkaldelse til lægesamtale i [starten af] 2011.	Godt
	5	Jeg var utryk, da jeg kom hjem. Hvad med efterbehandling, som desværre var nødvendigt i mit forløb? Jeg måtte selv finde ud af det ved uopfordret at konsultere egen læge. Havde IKKE fået noget at vide på afdelingen.	Godt
	7	Har haft CMV, men fik det ikke at vide. Jeg skulle undgå alkohol og kontaktsport. Måtte selv spørge telefonisk.	Dårligt
	8	Samtalen med læge NN, der udskrev mig, var alt for kort og overfladisk. Blev ikke undersøgt eller udspurgt. Rigtig god behandling af sygeplejerske NN, der stod for klargøring til udskrivelse.	Virkelig godt
	12	Jeg ØNSKEDE udskrivelse - behandlingen kunne ændres fra IV til pilleform, hvilket betød, at udskrivning VAR mulig, selvom endelige svar på blodprøver/[andre prøver] ikke var kommet. Jeg kontaktede selv hospitalet [nogle] dage efter udskrivningen for at få svar på de sidste prøver - og det fik jeg så! God behandling/information!	Godt
	18	Manglede et videre behandlingsforløb.	Dårligt
	23	Samarbejdet skulle være bedre mellem læger og det kommunale, samt terapeuter.	Intet svar