

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro
Medicinsk Afdeling, Holstebro
Hospitalsenheden Vest



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:	292
Besvarelser fra afsnittets patienter:	181
Afsnittets svarprocent:	62%

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

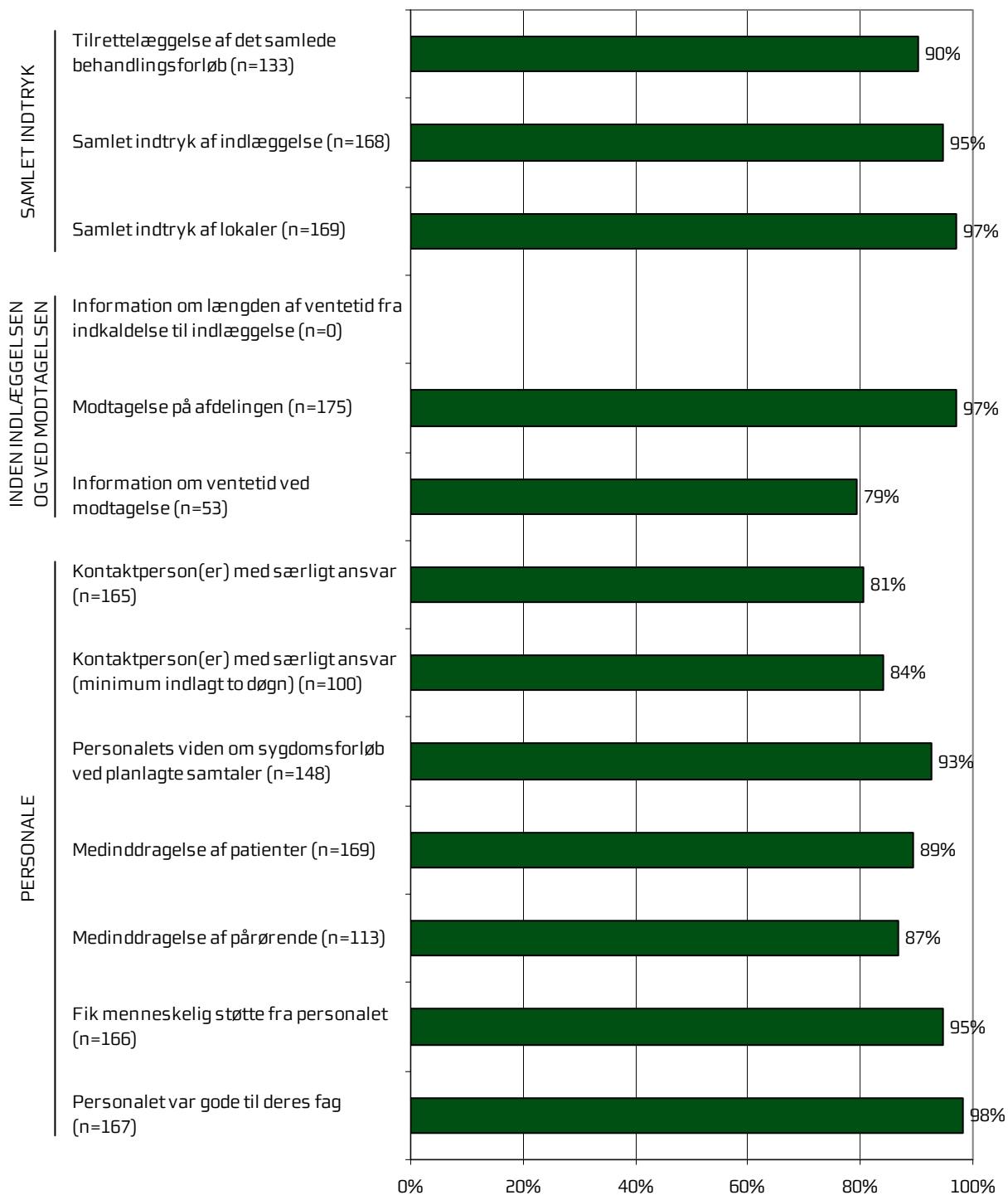
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

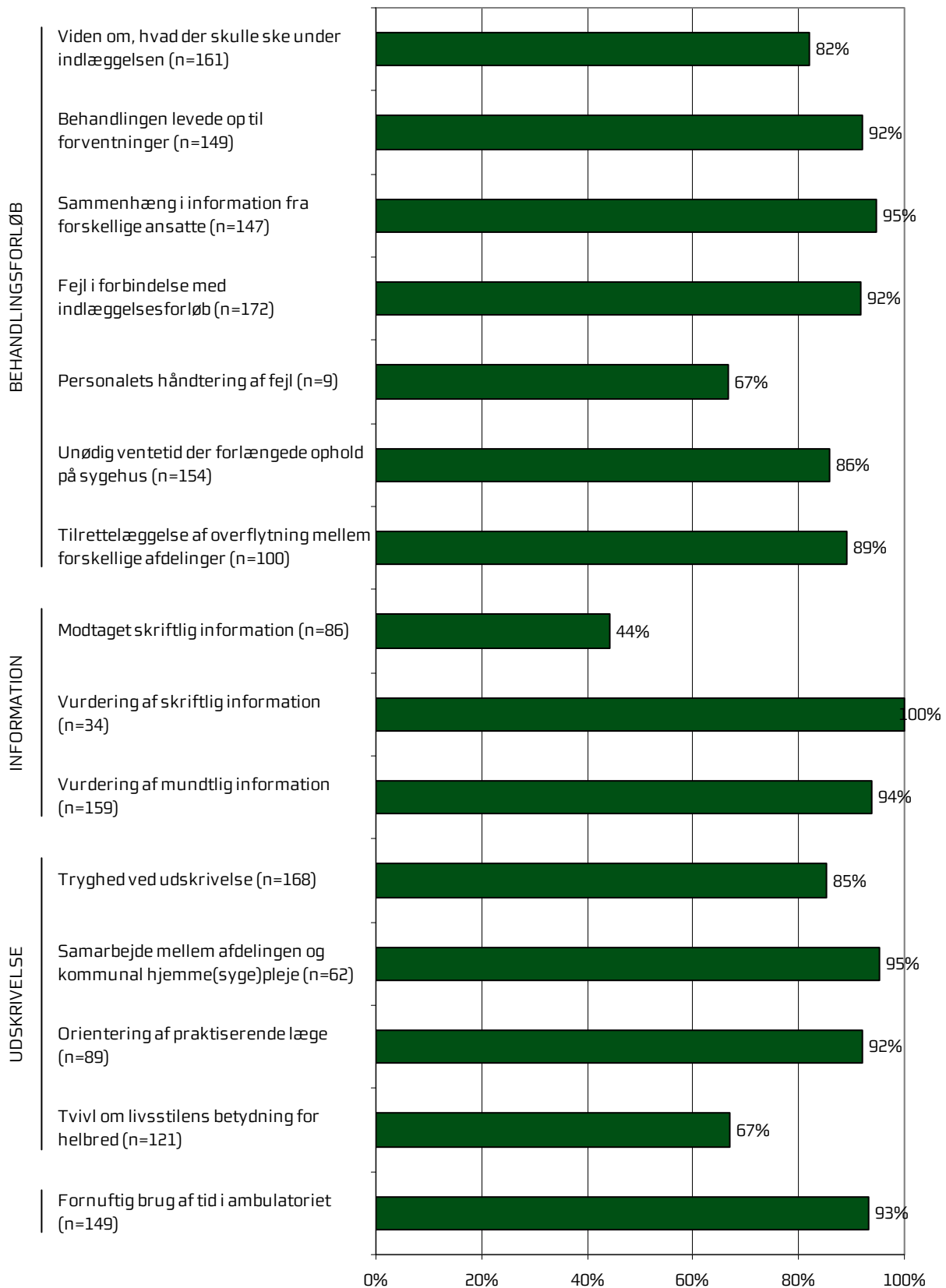
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

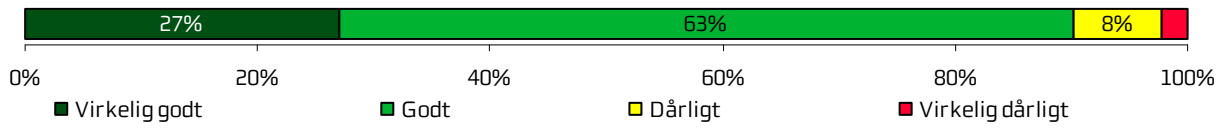
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

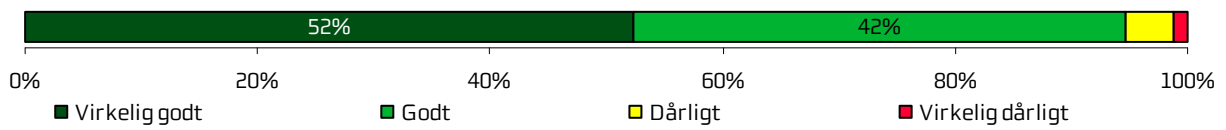
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

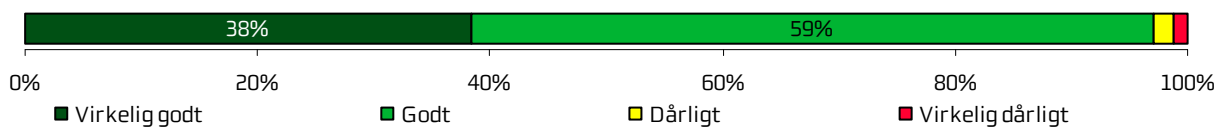
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=133)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=168)



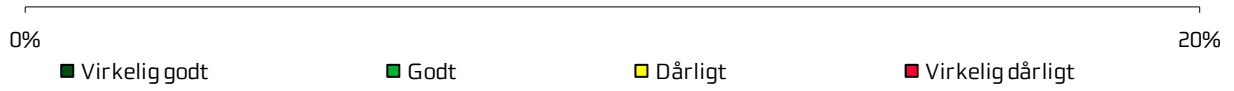
Samlet indtryk af lokaler (n=169)



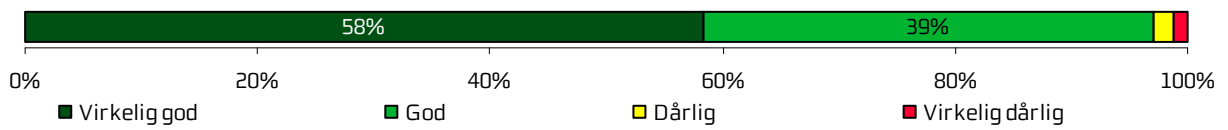
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		90 %	-	100 % *	86 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		95 %	-	100 %	86 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		97 %	-	100 %	85 % *	93 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

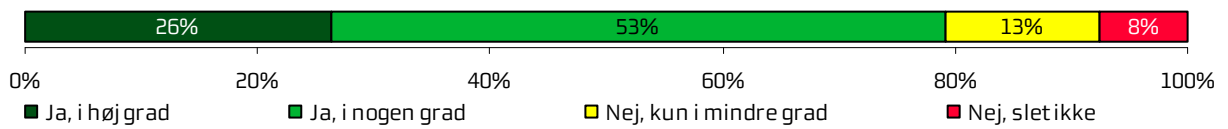
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=175)



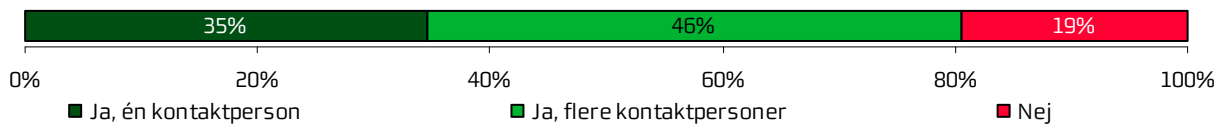
Information om ventetid ved modtagelse (n=53)



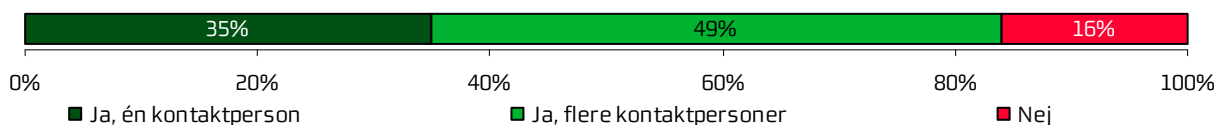
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		-	-	100 %	95 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	-	100 %	92 % *	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		79 %	-	85 %	58 % *	73 %

Personale

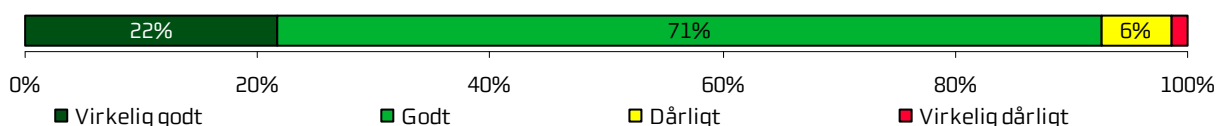
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=165)



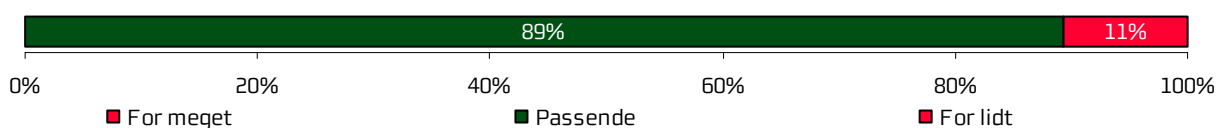
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=100)



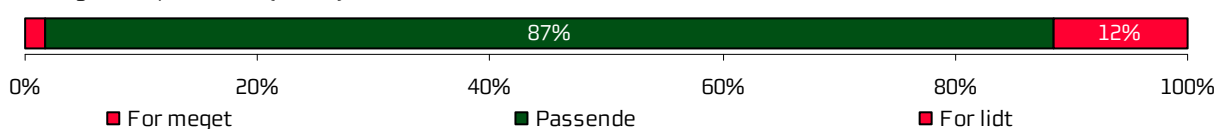
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=148)



Medinddragelse af patienter (n=169)



Medinddragelse af pårørende (n=113)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=166)



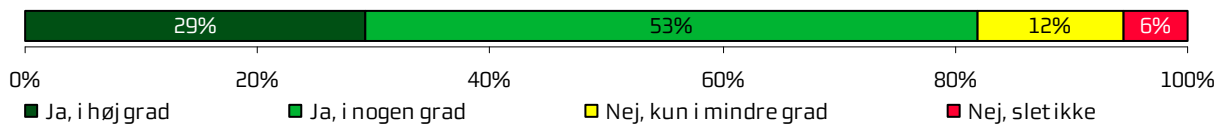
Personalet var gode til deres fag (n=167)



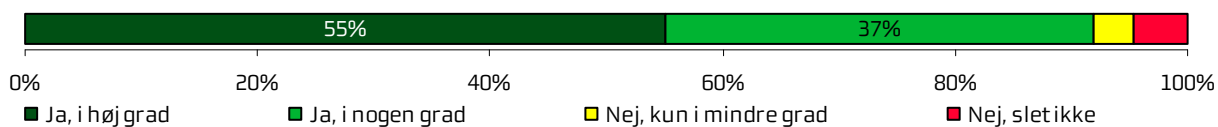
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		81 %	-	92 % *	74 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		84 %	-	89 %	69 % *	82 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	-	100 % *	84 % *	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		89 %	-	96 % *	76 % *	90 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		87 %	-	95 % *	68 % *	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		95 %	-	99 %	83 % *	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	-	100 %	93 % *	97 %

Behandlingsforløb

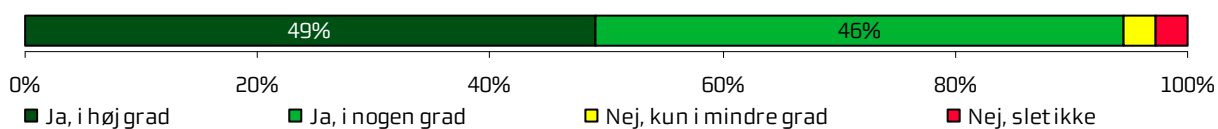
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=161)



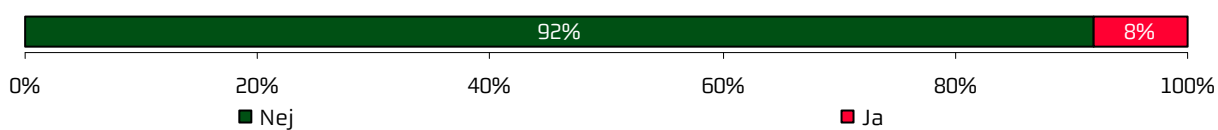
Behandlingen levede op til forventninger (n=149)



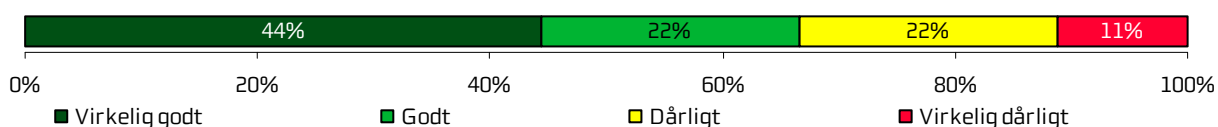
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=147)



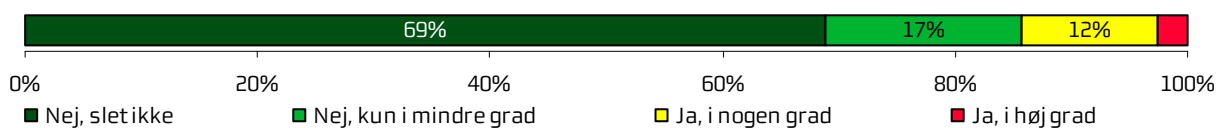
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=172)



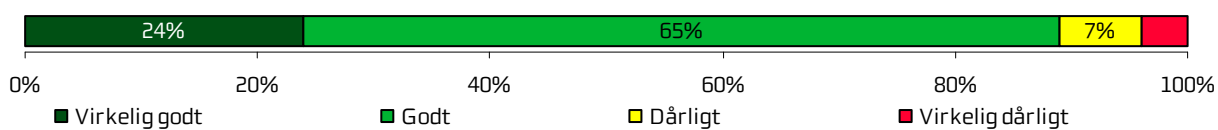
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=154)



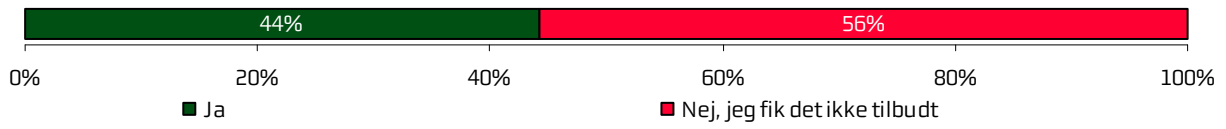
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=100)



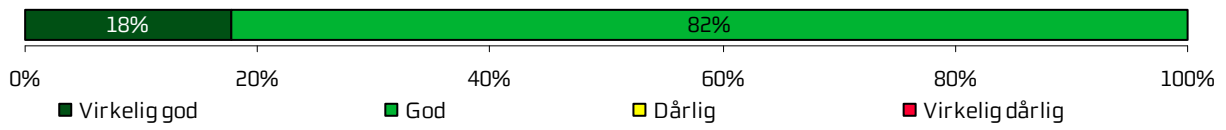
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		82 %	-	98 % *	67 % *	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	-	100 % *	84 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		95 %	-	96 %	81 % *	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		92 %	-	97 %	84 % *	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		67 %	-	78 %	67 %	74 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		86 %	-	97 % *	72 % *	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		89 %	-	99 % *	83 %	93 %

Information

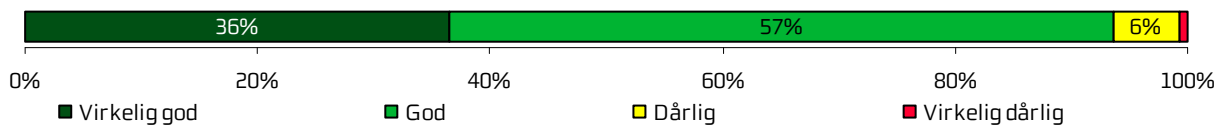
Modtaget skriftlig information (n=86)



Vurdering af skriftlig information (n=34)



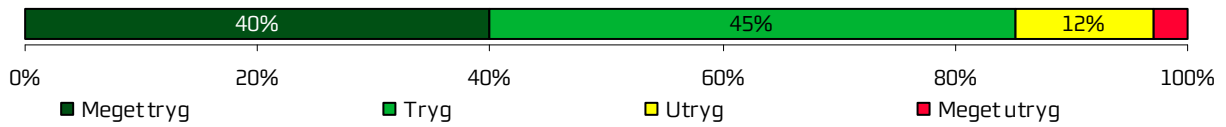
Vurdering af mundtlig information (n=159)



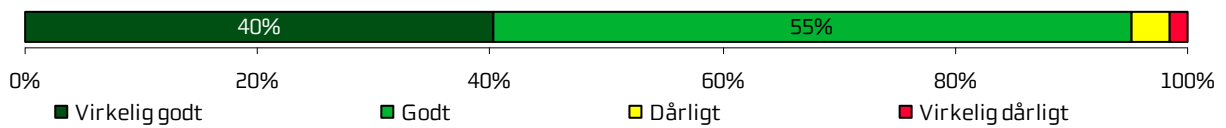
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		44 %	-	91 % *	32 %	64 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		94 %	-	100 %	84 % *	93 %

Udskrivelse

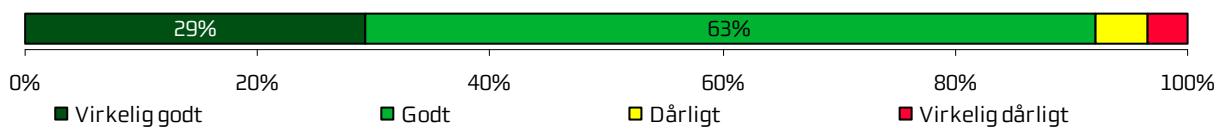
Tryghed ved udskrivelse (n=168)



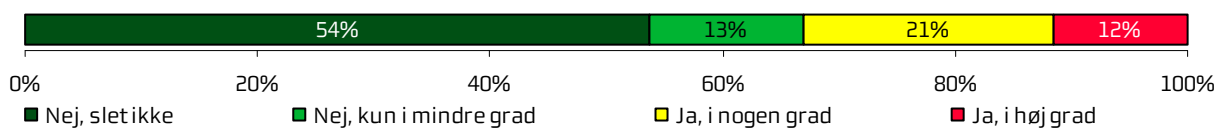
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=62)



Orientering af praktiserende læge (n=89)



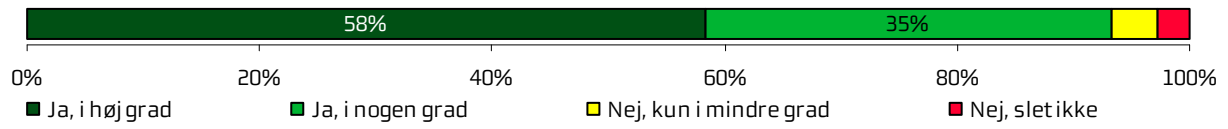
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=121)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		85 %	-	98 % *	81 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		95 %	-	99 %	86 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		92 %	-	99 % *	71 % *	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	-	85 % *	61 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=149)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?		93 %	-	99 % *	82 % *	91 %

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.

Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro, Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest














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

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	Samlet indtryk
1	Det var vigtigt at kunne få lov til at komme hjem hver dag til sidst i perioden. Rigtig godt.	Virkelig godt
2	Jeg har intet at klage over, tvært imod, ophold har været til UG.	Godt
3	Vedrørende personalet: Venlige, godt humør. Mange ressourcestærke personer.	Godt
4	Alle var yderste venlige og behagelige, og "vi tager hånd om dig". Kommunikationen mellem de forskellige instanser er meget dårlig. Blev indstillet til genoptræning. Efter knap to måneder ringede jeg ind, da jeg stadig intet har hørt om tid og sted. Får et venligt og beklagende brev dateret [i efteråret], men nu [næsten en måned efter] stadig intet om tid og sted. Altså tre måneder. Er genoptræning så overhovedet noget værd?	Godt
5	De kan lade være med at sige, at jeg skulle i røntgen, og så bare fordi de fik at vide, jeg kom fra ferie [i udlandet] og blev isoleret, så var røntgen lige pludselig ikke aktuelt; og det var mine lunger og luftveje, der var problemet. Det gør selvfølgelig én meget utryg.	Virkelig dårligt
7	De har gjort alt, hvad de har kunnet gøre. På forhånd tak og god jul og godt nytår.	Det kan jeg ikke vurdere
10	Jeg var meget glad for opholdet og tilfreds. Overrasket over den gode behandling. Tak!	Godt
12	Afdelingens personale var meget venligt og sødt. Tak.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Hvis jeg var blevet scannet, var jeg kommet lidt tidligere i gang med min træning hos fysioterapeuten. Hvor kom min smerte fra? Det drev mig til vanvid. Havde jeg en svulst? Jeg har en god føling med min krop, og jeg mærker stadig en hævelse i ryg/balle. I morgen skal jeg til et andet sygehus - et år er lang tid. For mig er det vigtigt, at jeg kan passe mit arbejde så godt som muligt og være noget for min familie. Det er svært, når man føler sig som "hypokonder". En negativ beskrivelse, men det VAR min oplevelse.	Virkelig dårligt
14	Jeg ville gerne være blevet orienteret, om nedtrapning af medicinen.	Godt
17	Man burde have kontaktet eller overflyttet mig til andet sygehus.	Dårligt
20	Maden og serveringen var fantastisk. Jeg manglede meget en kontaktperson. Kun få dage var det de samme personer - jeg talte bl.a. med seks forskellige læger. Og så var det en idé, hvis der skulle gives en personlig besked eller vurdering af lægen, at det ikke var på stuen med fire patienter. Alle på stuen kunne høre alt, hvad der blev sagt til stuegang. Alle de små fejl, som fylder meget, er måske på grund af travlhed.	Intet svar
21	Jeg var meget godt tilfreds. Blev hjulpet på alle måder.	Intet svar

-  24 Meget små toiletter, hvis man er lungepatient. Godt
-  26 Lægerne på afdelingen tager for let på et sygdomsforløb, som de ikke kan finde ud af. Dette burde de tage mere alvorligt og vedstå, at der er noget, som de ikke kan finde ud af og så videresende til eksperter andre steder, f.eks. Skejby, med henblik på udredning af sygdommen. Plejepersonalet på afdelingen skal have stor ros for indlevelse og information til både patient og pårørende. De forsøgte også at komme igennem til lægerne med frustrationerne fra patienten og pårørende om manglende helbredelse-diagnosticering. Så stor ros til plejen. Dårligt
-  27 Der blev taget hensyn til uro fra andre patienter. Godt
-  29 Havde sengeplads på gangen og brugte toilettet ude på gangen også. Det blev tit overpisset, så ret ulækkert når man nåede middag. Virkelig godt
-  39 Der findes ikke toilet og bad med plads til, at man kan klare sig selv i en kørestol. Dårligt
-  40 Jeg blev indlagt sammen med to, der havde det betydeligt dårligere end jeg selv. Jeg kunne godt føle mig lidt "i vejen" på den måde, mht. hele tiden at skulle være meget stille og lignende. Godt
-  41 Meget godt. Virkelig godt
-  44 Maden er for ringe, når man på tre uger taber ti kg., og der er ingen ekstra kost til os, der taber os. Morgenmaden var kold. Øllebrøden var KOLD og meget stiv. Ikke nem at få ned. Rundstykker og franskbrød var meget TØRT. Med [flere uger] på penicillin er der ikke meget lyst til mad, så min kone havde nogle lækre stykker mad med. Der er for meget salat. Det er ikke det, man bliver fed af. Dårligt
-  45 Jeg var tryk og veltilpas med at være indlagt. Virkelig godt
-  46 Personalet kunne informere noget bedre, samt lade være med at negligere patienterne. Ofte omtales patienter og pårørende negativt, ligesom rengøringen ofte er relativ mangelfuld. Der er ikke mange aktivitetsmuligheder, hvis man ikke er tilknyttet fysioterapi. Lægerne kunne ønskeligt tale bedre sammen. Dog skal tilføjes stor ros til det faste aftenpersonale, samt for serviceassistenterne, som bruger et helt andet tonefald over for patienterne. Den relativt mangelfulde rengøring, tror jeg, skyldes manglende tid og absolut ikke manglende vilje eller lyst. Dårligt
-  47 Fik en god behandling og god mad de to dage, jeg var indlagt. Virkelig godt
-  48 At man får udleveret buksedragt, og maden bliver bestilt dagen før. At der er særskilt tv for dem, der ønsker det. Det kan jeg ikke vurdere
-  49 Vi var meget imponerede over, hvor hurtigt [patienten] kunne komme til de forskellige undersøgelser: Røntgen, EKG, blodprøver. Desuden følte vi, at vi var i rigtig gode hænder hos vagtlægen, som var meget grundig, ansvarsbevidst og lod tvivlen komme [patienten] til gode. Hun hørte virkelig, hvad han sagde. Det var en god oplevelse. Det kan jeg ikke vurdere
-  51 LYT og brug mere tid til patienten. Dårligt
-  52 Vi har som pårørende oplevet afdelingen som et sted, hvor der er styr på tingene. Vi oplevede åbenhed og varme. Det er et personale, som har deres faglige viden i orden. Dejligt for patienterne, at der er tv til hver enkelt. Meget positivt, at personalet er god til at kigge til de forskellige patienter og høre, om der er noget, de har brug for hjælp til eller mangler. Personalet virker nærværende. Jeg Virkelig godt

Bilag 1

har skrevet for min kære svigermor, som desværre døde i efteråret, men jeg ved, det er i hendes ånd, at jeg har svaret på denne måde. Hun sagde altid: Behandlingen kan man i hvert fald ikke klage over, det er rare mennesker der arbejder her, og maden er god.






















- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 53 | Afdelingen har taget meget hensyn, og været uhyre positiv, når der var behov for, at pårørende kunne overnatte, for at skabe ro og tryghed for patienten. | Virkelig godt |
|  | 54 | Måske blev der på skadestuen arbejdet lidt for meget på behandling og så hjem igen. Nåede kun til bilen, inden det begyndte at gå galt igen. Men tog alligevel hjem, men måtte vende tilbage samme nat, men var ligeså godt mit ansvar, skulle bare være vendt om ved bilen. | Godt |
|  | 56 | En hurtigere og mere kompetencebaseret udredning (lægeligt) kunne have forhindret [nogle dages] indlæggelse og [flere] flytninger rundt i huset og minimering (måske) af nuværende [sygdom]. Man burde allerede efter dag to, [med andet behandlingsfokus], tænke på at få lavet [en specifik behandling på en patient som mig]. Men det gjorde man først på dag fem efter pres fra pårørende. Patienten havde en alvorlig [sygdom]. Blev flyttet til [et andet sygehus]. | Dårligt |
|  | 59 | Der vil jeg gerne på rekreation!! :) | Godt |
|  | 60 | Virkelig godt, hvis ikke læge NN, havde forkludret tingene for mig. Fik en skidt madras, som så blev udskiftet. Lå på stue med tre andre, der hostede voldsomt hele natten, én råbte -> dårlig nattesøvn. Manglede et stik til telefonoplader ved sengen. Badeværelset - mangler noget til at lægge ens eget tøj på under bad. | Godt |
|  | 63 | Fik en meget god behandling. Har kun ros til personalet. | Godt |
|  | 66 | Firesengs-stue med lidt plads og meget uro. | Godt |
|  | 71 | Holstebro Sygehus fortjener den bedste anbefaling, jeg kan give. Venlighed fra alle sider, god information, TID til at tage sig af en TRIST patient. Os der bor "nordpå" er glade for, at vi hører til "sydpå" | Godt |
|  | 75 | Jeg synes, der blev gjort alt, hvad de kunne. Jeg er super tilfreds. | Godt |
|  | 76 | Når man kigger på en firesengsstue, er et gardin om sengen ikke tilstrækkelig til at gøre sygelokale til undersøgelses - og/eller samtalerum. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 78 | Personalet var alle søde ved mig, men jeg synes, jeg blev for tidligt sendt hjem. | Godt |
|  | 80 | Jeg har for ca. et år siden været indlagt på [et sygehus]. Det synes jeg var en rodebutik i forhold til [andet sygehus]. På [det ene sygehus] var der stuegang [i løbet af hele dagen], måske hver tredje eller fjerde dag? På [det andet sygehus] var der stuegang af den ansvarshavende læge hver dag [om formiddagen]. | Godt |
|  | 82 | Det er ikke tilfredsstillende, at der ikke er "fast" besøgstid på sengeafsnittet. Særligt når indlæggelsen er over flere dage. | Det kan jeg ikke vurdere |

Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro, Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	Samlet indtryk
2	Jeg blev pludselig meget dårlig - kunne ikke få luft, ikke trække vejret. Fik dog låst min hoveddør op, inden jeg ringede alarm 112, der svarede med det samme, men han kunne ikke forstå mig, da jeg sagde navn og adresse. Jeg havde ikke luft. Han gentog flere gange, du må ikke lægge røret på, et forstod jeg. Så ved jeg ikke mere.	Godt
5	Det var akut.	Virkelig dårligt
6	Jeg har fået [en operation], det gik rigtig godt. Jeg kom hjem på tredjedagen. Efter jeg kom hjem, fik jeg problemer, kunne ikke holde maden i mig. Efter et besøg ved egen læge anbefalede han, at jeg blev indlagt igen, denne gang på medicinsk afdeling. Der fik jeg at vide, at mine "tal" var skæve, især [specifikke tal] var ikke, som de skulle være.	Godt
7	Alt var i sin bedste orden.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Jeg har været indlagt flere gange de seneste måneder. De første gange var meget dårlige. Kom hjem alt for tidligt. Sidste gang var rigtig godt.	Intet svar
10	Den praktiserende læge skønnede, at jeg skulle indlægges, idet jeg var konfus.	Godt
11	Indlagt direkte fra dialysen på grund af [problemer].	Godt
13	Jeg følte ikke, at jeg blev taget alvorligt. Jeg havde så ondt i ryggen, men følte at det var overdrevet og de andre patienter var meget vigtigere. Jeg følte mig virkelig overset.	Virkelig dårligt
17	Jeg blev akut indlagt.	Dårligt
18	Indlagt fra lægehuset.	Godt
19	Forundersøgelsen var meget grundig.	Godt
20	Egen læge ringede [], at jeg skulle indlægges [om formiddagen nogle dage senere], så afdelingen vidste besked.	Intet svar
21	Jeg blev akut indlagt, fordi jeg var bevidstløs.	Intet svar
22	Husker intet.	Virkelig godt
23	Direkte indlagt fra læge.	Godt
25	Meget omhu med information.	Virkelig godt

















Bilag 1



	26	Egen læge ringede aftenen før og informerede om akut indlæggelse næste morgen.	Dårligt
	28	Desværre er det galt med min hukommelse, for jeg har været indlagt så mange gange, at jeg ikke helt kan skille dem ad, men jeg er altid behandlet godt, om jeg kom for at få en portion blod, eller der var andre ting i vejen. Altid godt modtaget og jeg har altid været glad for Holstebro sygehus.	Intet svar
	30	Min mand ringede 112, fordi jeg var besvimet tre gange. Akut læge og ambulance kom hurtigt, efter ca. fem minutter. De [foretog undersøgelse]. Lægen syntes, at jeg skulle indlægges et døgn, så jeg kunne få tjekket [mulige problemer].	Det kan jeg ikke vurdere
	31	Blev indlagt akut til afrusning, pinligt.	Intet svar
	32	Akut indlagt.	Godt
	33	Akut.	Godt
	38	Ingen ventetid.	Virkelig godt
	42	Blev akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
	47	Var indkaldt til ernæringsenheden.	Virkelig godt
	48	Jeg er til kontrol på Hæmatologisk Dagafsnit for en [sygdom] og fik det pludseligt meget dårligt, ringede dertil, og der blev sendt en bil efter mig. (Jeg blev budt velkommen her) Vi har lige en seng til dig.	Det kan jeg ikke vurdere
	49	NN blev indlagt akut fra lægevagten/skadestue.	Det kan jeg ikke vurdere
	50	Indkaldt af læge NN, fordi jeg havde høje tal.	Dårligt
	54	Blev indlagt akut pga. astma.	Godt
	56	Blev indlagt akut.	Dårligt
	57	Jeg kom akut fra lægevagten.	Det kan jeg ikke vurdere
	59	Fin modtagelse på akutafdelingen.	Godt
	60	Blev akut indlagt.	Godt
	61	Bevidstløs ved ankomsten.	Virkelig godt
	65	Akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	69	[Vedkommende] har ikke været indlagt på sygehuset.	Intet svar
	72	Jeg var behandlet for lungebetændelse med penicillin eller tilsvarende, uden defekt. Min læge var	Intet svar

bange for en byld på. Det var der heldigvis ikke.

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 73 Akut indlagt, anden dag overflyttet til andet sygehus. | Intet svar |
| ✎ | 74 Akut indlagt. | Virkelig godt |
| ✎ | 75 Jeg blev indlagt akut fra [andet sygehus]. | Godt |
| ✎ | 76 Akutte rygsmerter. Henvisning til røntgen. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 77 Akut. | Virkelig godt |
| ✎ | 79 Akut indlagt på grund af blodprop []. | Godt |
| ✎ | 80 Jeg var til undersøgelse, og så troede de, at jeg havde en blodprop i leveren, og så skete der noget med det samme. Der blev tilkaldt en portør omgående, og så var jeg indlagt. | Godt |
| ✎ | 81 Der gik utrolig lang tid, før jeg fik at vide, hvornår jeg skulle udskrives. | Intet svar |
| ✎ | 82 Blev akut indlagt. | Det kan jeg ikke vurdere |

Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro, Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

	ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	Samlet indtryk
	5	Jeg får at vide, jeg skal i røntgen og have hjerte og lunger fotograferet, men så finder de ud af, at jeg er kommet hjem fra [ferie] og vælger at isolere mig. Så bliver jeg ikke røntgen[fotograferet]. Var meget utryg. Jeg har huller i hjerteklappen, så var meget bange.	Virkelig dårligt
	7	Den var, som den skulle være.	Det kan jeg ikke vurdere
	13	Jeg skulle tisse, men kunne ikke selv. Der kom personale ind på stuen, men de henvendte sig ikke til mig. Jeg var for beskedent til at bede om hjælp. Jeg var virkelig ked af det.	Virkelig dårligt
	15	Det var en akut indlæggelse.	Virkelig godt
	20	Da min mand og jeg kom på afdelingen det aftalte tidspunkt, kom der én og sagde "Goddag, vent lidt, så kommer der én og tager imod". Cirka 10-15 minutter efter kommer der én og siger "Goddag, gå med mig, så finder jeg en plads". Vi følger efter ind på en firesengs-stue, hvor Falck er med.	Intet svar
	21	Jeg synes, at jeg blev godt modtaget.	Intet svar
	22	Husker intet.	Virkelig godt
	31	Søde, venlige og hjælpsomme.	Intet svar
	36	Jeg blev indlagt på [afdelingen] af en sekretær i den afdeling, hvor jeg kommer til kontrol [med fast månedsinterval]. Sendt hjem igen efter [få dage]. Indlagt igen af hjemmesygeplejerske i ambulatorium. Efter en dag på akutafdeling indlagt på afdelingen, og GLAD var jeg.	Virkelig godt
	45	Ikke ud over at det var ok.	Virkelig godt
	48	Omsorg og god støtte.	Det kan jeg ikke vurdere
	54	Ingen klager. Alt foregik stille og roligt.	Godt
	59	Flot og god atmosfære. Personalet er meget behageligt og hjælpsomt.	Godt
	60	Top!!	Godt
	64	Modtagelsen var MEGET POSITIV for både patient og pårørende.	Det kan jeg ikke vurdere
	72	Jeg var der kun [ca. et døgn], men fik så fin behandling af ALLE fra jeg kom, til jeg gik. Og undersøgelse var fin.	Intet svar

-  75 Det hele gik så hurtigt. Læge NN forklarede mig forløbet, det var meget beroligende. Godt
-  81 Rigtig sødt og imødekommende personale. Intet svar

Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro, Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?



ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	Håndtering af fejl
5	Jeg burde være røntgengraferet som først lovet, også for at gøre mig tryk, når de havde sagt, det skulle gøres.	Virkelig dårligt
8	Der blev set på gamle røntgenbilleder. [Flere timer] efter indlæggelse blev man opmærksom på, at jeg ikke havde været i røntgen, hvilket der blev rettet op på, så jeg kunne få den rigtige behandling.	Virkelig godt
13	Jeg fik efter i alt ni måneder konstateret, at jeg har [ryglidelse]. Jeg er vred og skuffet over, at jeg blev sendt hjem med [anden ryglidelse]. Jeg har heldigvis en praktiserende læge, som har sendt mig til andet sygehus.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	Jeg blev indlagt [om aftenen] med mistanke om en blodprop [], men kunne ikke blive scannet før dagen efter [om formiddagen]. Det syntes jeg var meget utrygt.	Intet svar
17	De ville ikke høre på, at jeg havde hjerteproblemer, i stedet hørte de i hovedet.	Dårligt
18	Efter lægehuset i [] stod den på indlæggelse undersøgelse for [sygdom], men det skete ikke. Blev (kun) behandlet for [anden sygdom].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Flere gange kludder med min medicin og to forskellige skriftlige programmer om udtømning. Var startet på et og fik at vide, det skulle jeg have pga. nyrepåvirkning, men bagefter nummer to, for der var ingen nyrepåvirkning, sagde de.	Intet svar
27	Jeg blev indlagt akut (112). Det er mit indtryk, der skulle være ankommet en læge, men det skete ikke.	Virkelig godt
34	Vagtpersonalet blev tilsyneladende ikke informeret godt nok om, at jeg var kommet op på hjerteafdelingen. Det var først da min pårørende gik hen på vagtstuen, at der kom nogen ind til mig.	Virkelig godt
34	Vagtpersonalet på afdelingen blev ikke informeret af portøren om, at jeg var kommet ind på stuen.	Virkelig godt
39	For stram forbinding om en fod, hvilket resulterede i et sår.	Dårligt
42	Ifølge min egen læge burde jeg have fået en recept med hjem til blodfortyndende medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
43	Kommunikation vanskelig, fordi jeg er 100% døv, men har sprog.	Intet svar
55	Fik ikke piller til tiden.	Intet svar
60	Fik penicillin i drop - fuld dosis (fem millioner enheder). Læge NN satte dosis ned, hvorved jeg fik tilbagefald. Samme læge mente også, jeg ville blive udskrevet og rask, mens de erfarne læger sag-	Godt

de, det ville tage længere tid. Ville gerne have været mere informeret, når der blev bestemt noget. Følte, det var tilfældigt efter hvilken læge, der besluttede. De var ikke enige, inden de informerede mig. Forvirret :(!
















Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro, Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	Samlet indtryk
4	Indlagt med vejrtrækningsbesvær. Har haft astma i flere år. Undrer mig, at lægen ved et blik, og efter at være informeret om, at jeg er tidligere ryger, straks og uden yderligere [undersøgelse] kunne føje KOL til min diagnose.	Godt
7	Alt gik som det skulle.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Lægen lovede mig, at jeg kunne blive scannet. Det endte med, at det skulle være ambulat. Jeg har alt i alt haft mange smerter i et år. Jeg har sat hårdt mod hårdt, fordi jeg jo ikke fejlede noget. Kiropraktor, fysioterapeut er utilfredse på mine vegne. Jeg har aldrig tidligere brugt systemet. Jeg beder kun om hjælp, når det er nødvendigt.	Virkelig dårligt
16	Jeg måtte tre gange om aftenen kalde på personalet for at få min hjertemedicin.	Det kan jeg ikke vurdere
19	Indlagt fordi jeg havde feber i ni dage.	Godt
20	Hvis jeg spurgte om noget, de ikke vidste, så fandt de ud af det. Jeg bad om kopi af journalen og fik det.	Intet svar
25	Der var nogle [kommunikations-] problemer med en læge, men sygeplejersken fulgte fint op på tingene.	Virkelig godt
36	Jeg får al den støtte og information, nu da jeg er hjemme igen.	Virkelig godt
40	Der var forvirring omkring en film, jeg skulle have set, som ikke virkede alligevel. Jeg snakkede i stedet med en sygeplejerske om emnet. Intet af større betydning!	Godt
42	Ventede LÆNGE på svar fra [scanning] om der var blodprop []! Gik næsten et døgn, inden jeg blev informeret!	Det kan jeg ikke vurdere
45	Alt fungerede, som det skulle.	Virkelig godt
51	Havde ingen samtaler med kontaktpersoner.	Dårligt
52	Ventetiden imellem de forskellige undersøgelser er aldrig rar, men det er jo svært at lave om på.	Virkelig godt
56	Blev flyttet rundt på fire afdelinger i løbet af fem dage.	Dårligt
58	Savnede tættere opfølgning på det fysiske område omkring genoptræning.	Det kan jeg ikke vurdere
60	Yderst tilfreds med NN. Sygeplejersker og SOSUerne var søde og imødekommende.	Godt

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 62 | Meget kompetente, både fagligt og menneskeligt, personalet. En fantastisk positiv oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 76 | Plus: Jeg var ventet på den nye afdeling. | Det kan jeg ikke vurdere |

Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro, Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Holstebro	Samlet indtryk
	7	Det var dejligt at komme hjem igen til min forlovede og hundehvalpene.	Det kan jeg ikke vurdere
	13	Skulle jeg løbe, cykle, gå, passe mit arbejde, når jeg havde så ondt? Jeg synes, jeg blev svigtet. Jeg holder mig i form, spiser sundt. [Mine forældre er syge], men jeg er sund og rask. Når jeg så endelig har brug for hjælp, vil man ikke hjælpe. Jeg var på vej til et privathospital.	Virkelig dårligt
	17	Har kontaktet egen læge efter udskrivelse. Og går til undersøgelse på hjertemedicinsk afdeling i Herning. Skal have pacemaker.	Dårligt
	20	Inden udskrivelsen fik jeg at vide, at man ikke havde fundet noget ved de forskellige undersøgelser, men da jeg selv læser journalerne, ser jeg tre bemærkninger efter gastroskopi. Det var da ikke tilfredsstillende.	Intet svar
	21	Da jeg var færdig med undersøgelsen, kunne jeg komme hjem.	Intet svar
	24	For lang ventetid på genoptræning.	Godt
	26	Syes det er utrygt og en falliterklæring at sende en patient hjem uden at vide, hvad patienten fejler, og uden at patienten er rask. Behandlingen havde ikke hjulpet, og man fratog al medicin med besked om, at så må man se, hvad der sker. Kan lægerne ikke finde ud af, hvad man fejler, har de pligt til at sende videre til andre eksperter, som kan finde ud af, hvad man fejler. I stedet bliver man sendt hjem med sygdomstegn som bliver værre og værre, og blodprøver som ej rettes. Så kan pårørende og egen læge stå med en patient, som bliver mere og mere syg. Dette er uværdigt for både patient og pårørende.	Dårligt
	31	Super service med betalt taxa hjem. :-)	Intet svar
	33	Første og anden udskrivelse - for tidlig og skabte utryghed. Tredje udskrivelse - berettiget.	Godt
	35	Udskrivningskort til egen læge ankom for sent.	Godt
	36	M3 Holstebro er det bedste sted, man kan blive behandlet, når man er syg.	Virkelig godt
	37	Jeg blev ikke udskrevet fra det ene sygehus, men overført til det andet.	Det kan jeg ikke vurdere
	42	Fik fra sygehuset INGEN information om, hvordan man undgår blodpropper fremover!	Det kan jeg ikke vurdere
	50	Jeg havde det ikke godt, da jeg gik.	Dårligt
	51	Blev udskrevet for hurtigt. Virkningen af den nye medicin var ikke afprøvet i tilstrækkelig grad.	Dårligt

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 52 | Måske der er svaret forkert omkring det skriftlige i forhold til diagnose. Vi fik ved udskrivelsen noget papir med hjem, hvor det hele var beskrevet. Det var rigtig fint og rart. | Virkelig godt |
| ✎ | 60 | Lægerne kunne ikke finde årsagen til min infektion. Jeg har selv fundet ud af årsagen og ville have skrevet eller snakket med lægen, læge NN. Men kunne ikke komme i forbindelse med hende. | Godt |
| ✎ | 67 | Indlagt tre gange [på en måned]. Blev sendt hjem for tidligt. Medicin ikke kørt rigtigt ind, fik forgiftning. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 68 | Fik ingen skriftlig information! | Godt |
| ✎ | 70 | Jeg synes, at det lyder mærkeligt, når lægen kommer første gang og spørger "Hvorfor kommer du her?". Jeg var derinde i august, og da mente de, at jeg skulle se at komme ud af de piller og så prøver vi det, og så går det helt galt, men så giver de mig nogle flere piller. Men der er flere dage, hvor jeg ikke er til noget og så påstår de, at jeg ikke fejler noget. | Intet svar |
| ✎ | 76 | Jeg ringede efterfølgende til afdelingen for at få direkte svar på alkohols indvirkning på min medicinering. Svar: alkohol nedbryder medicinens virkning med 100%. Det har jeg efterfølgende fået oplyst ikke passer, men det nedsætter effekten. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 81 | Den var god. Da jeg kunne dokumentere overfor min [overordnede], hvad jeg fejlede :). | Intet svar |