

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Akut afdeling A24, Viborg
Medicinsk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive



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:	223
Besvarelser fra afsnittets patienter:	117
Afsnittets svarprocent:	52%

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

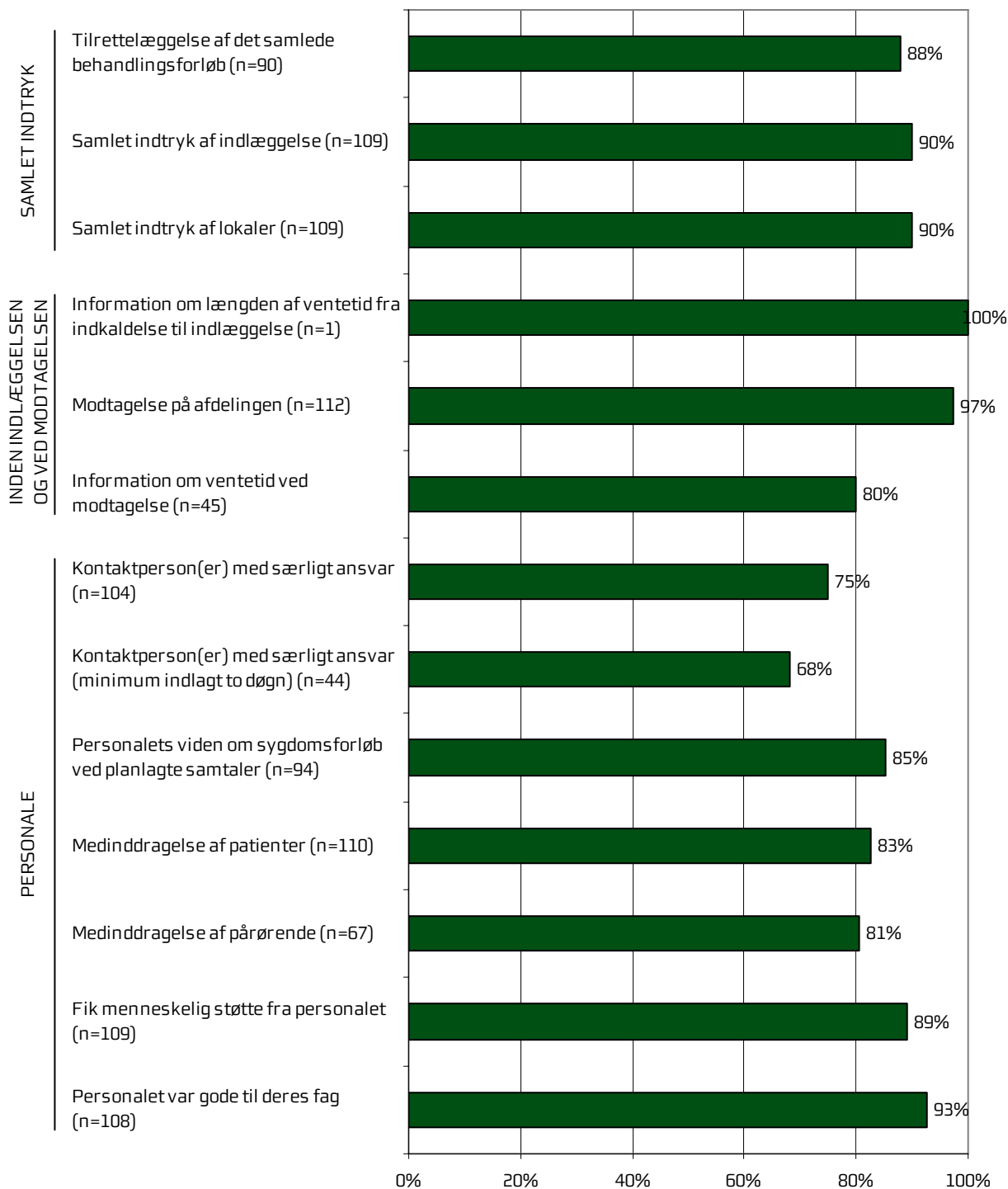
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

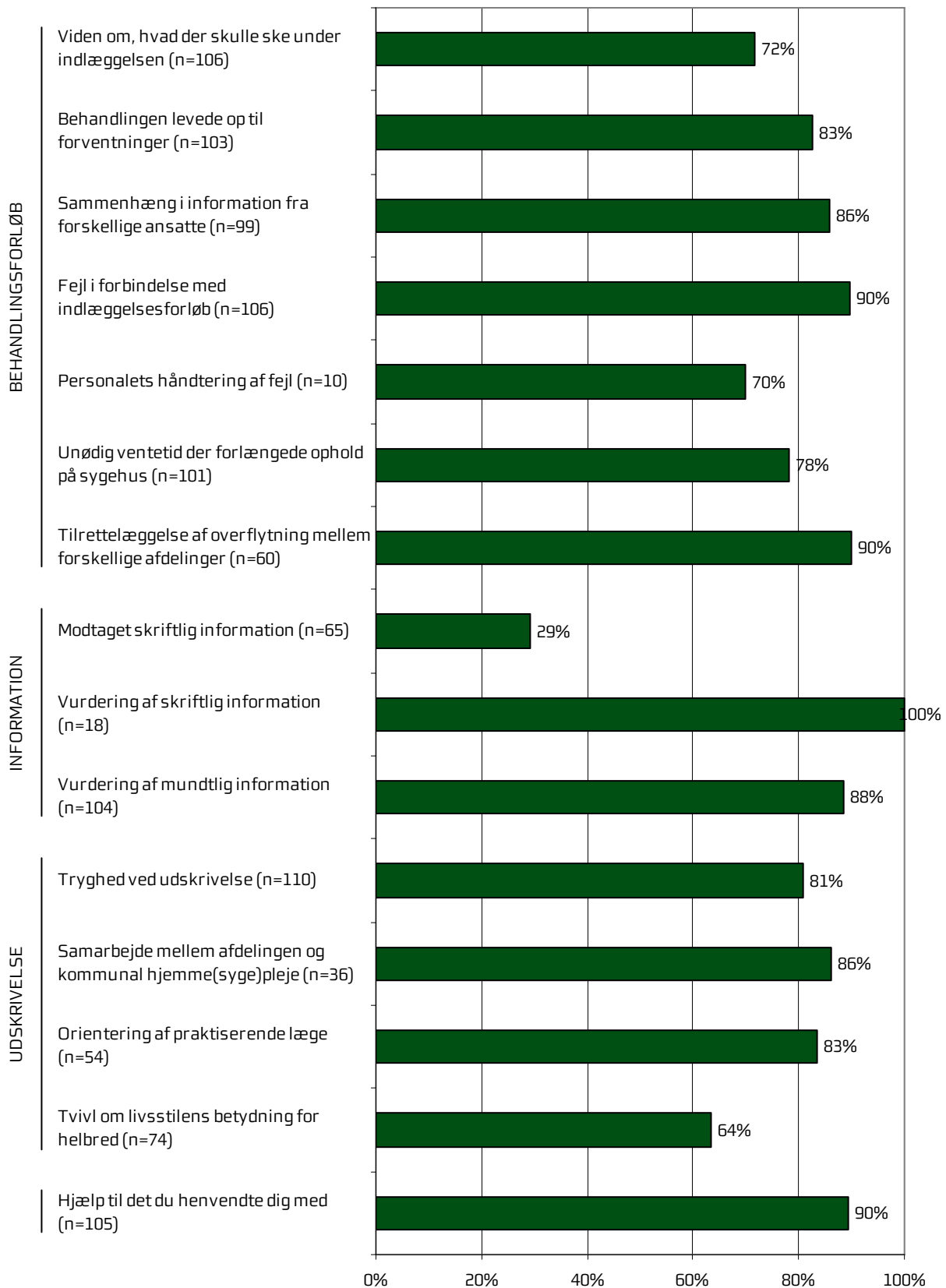
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: Akut modtageafsnit M12-1, Viborg

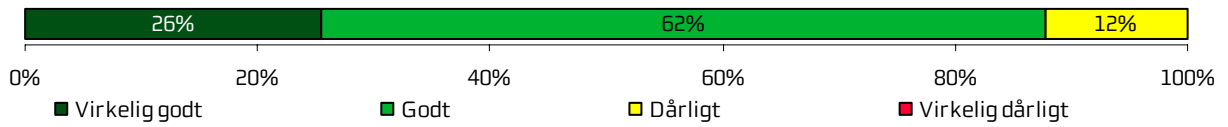
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

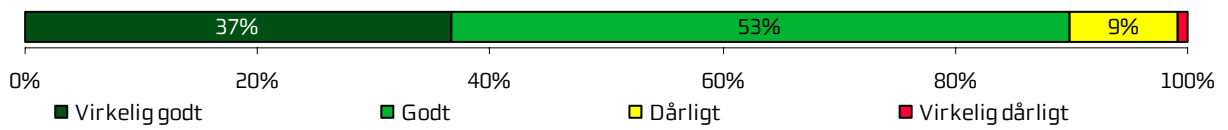
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

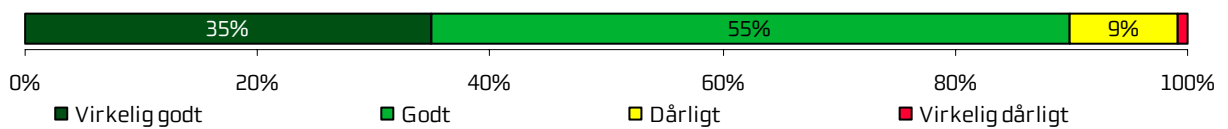
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=90)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=109)



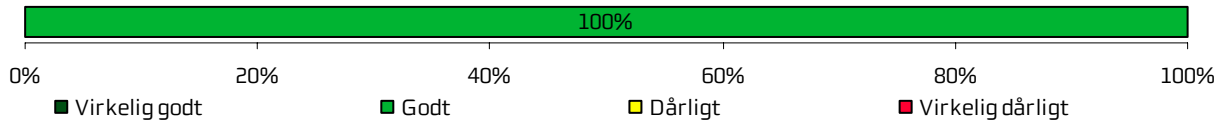
Samlet indtryk af lokaler (n=109)



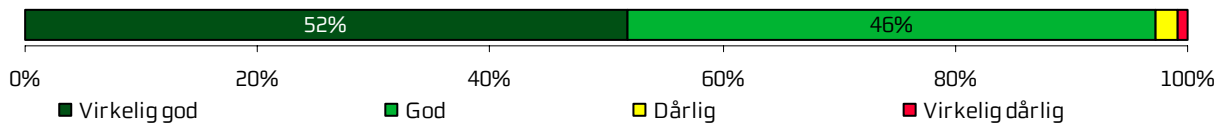
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		88 %	87 %	100 % *	79 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		90 %	92 %	100 % *	87 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		90 %	88 %	100 % *	82 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

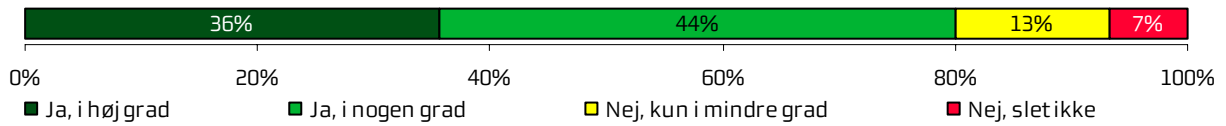
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=112)



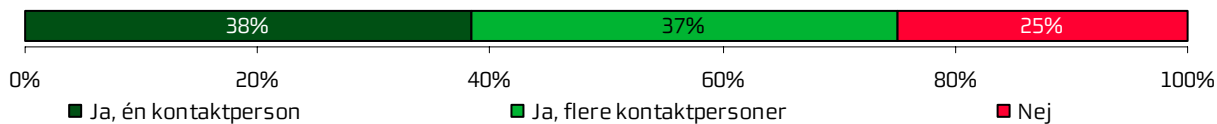
Information om ventetid ved modtagelse (n=45)



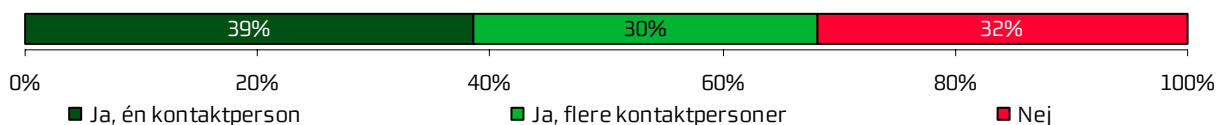
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	90 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	96 %	100 %	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		80 %	59 %	83 %	60 % *	72 %

Personale

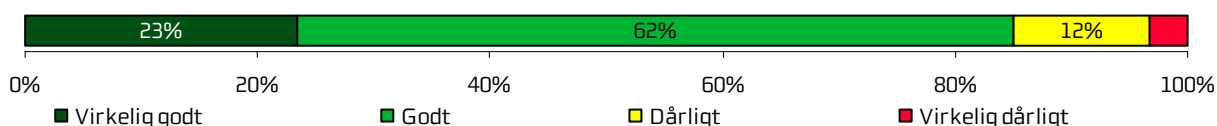
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=104)



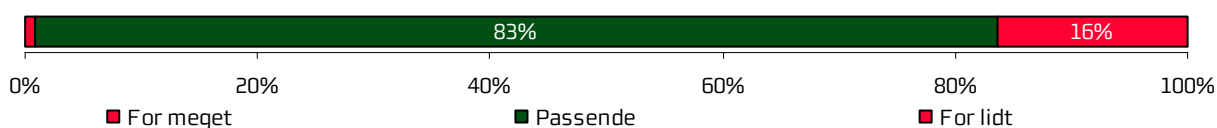
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=44)



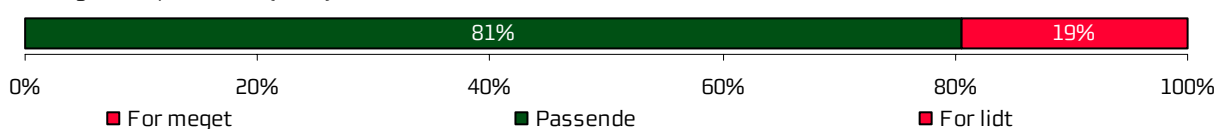
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=94)



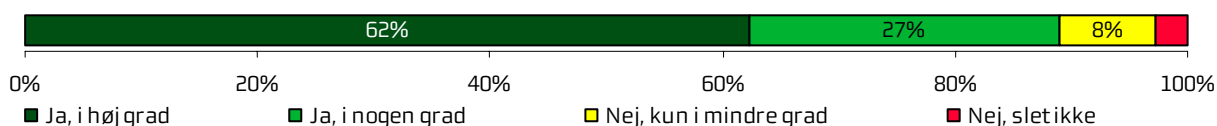
Medinddragelse af patienter (n=110)



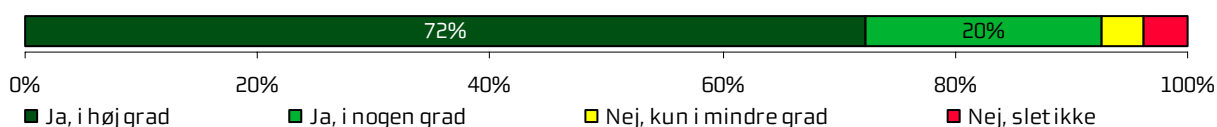
Medinddragelse af pårørende (n=67)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=109)



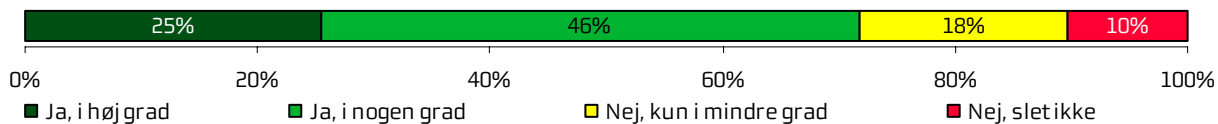
Personalet var gode til deres fag (n=108)



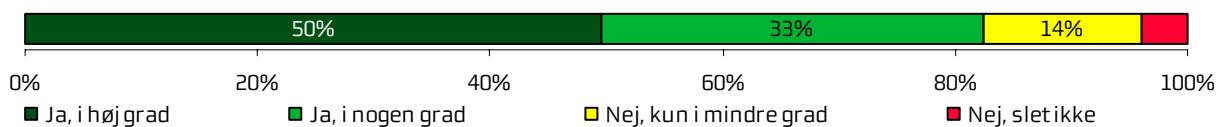
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		75 %	74 %	96 % *	69 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		68 %	-	94 % *	72 %	79 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		85 %	82 %	100 % *	77 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		83 %	80 %	98 % *	78 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		81 %	74 %	98 % *	67 %	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		89 %	87 %	100 % *	83 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		93 %	95 %	100 % *	91 %	97 %

Behandlingsforløb

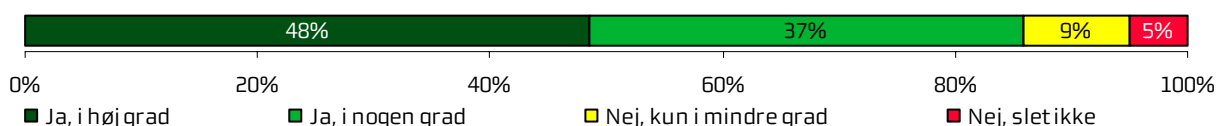
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=106)



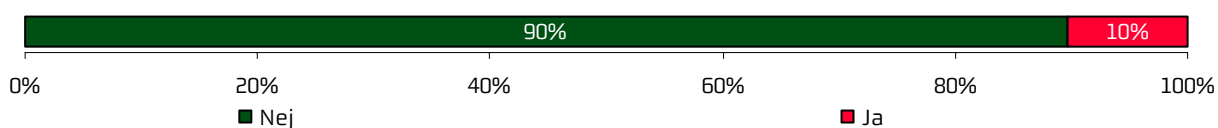
Behandlingen levede op til forventninger (n=103)



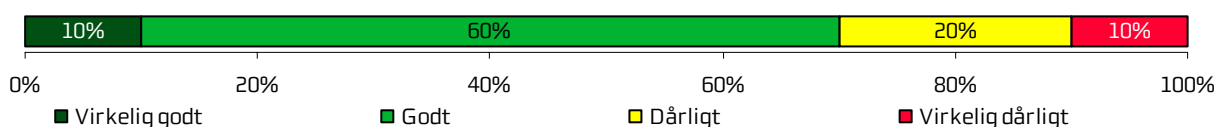
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=99)



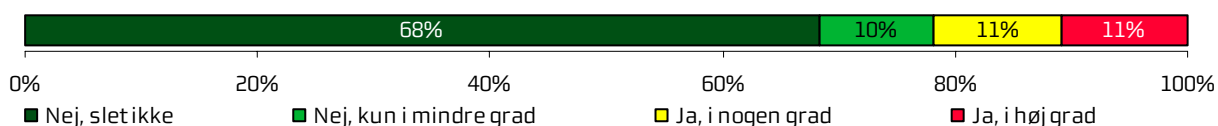
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=106)



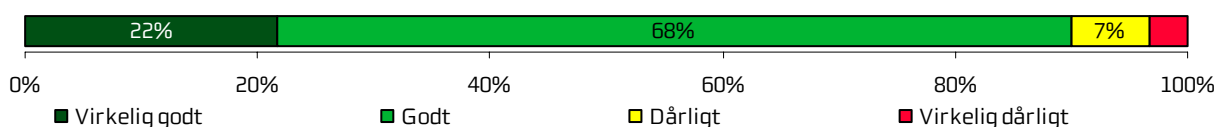
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=101)



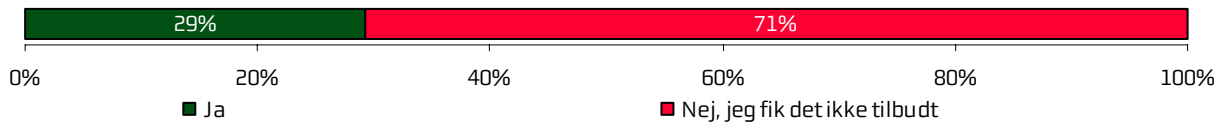
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=60)



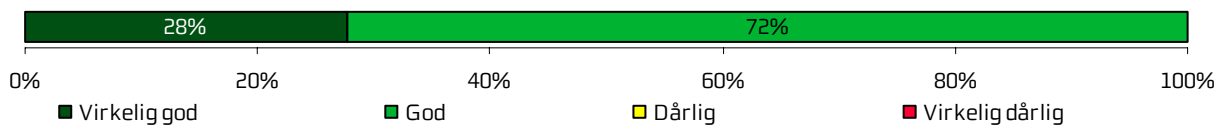
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		72 %	64 %	100 % *	68 %	86 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		83 %	84 %	97 % *	78 %	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		86 %	80 %	99 % *	77 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		90 %	-	95 %	75 % *	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		70 %	-	88 %	46 %	66 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		78 %	78 %	100 % *	70 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		90 %	-	98 %	79 %	91 %

Information

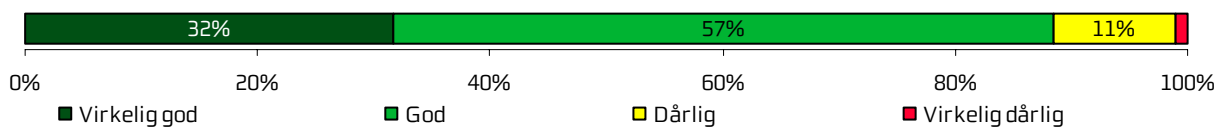
Modtaget skriftlig information (n=65)



Vurdering af skriftlig information (n=18)



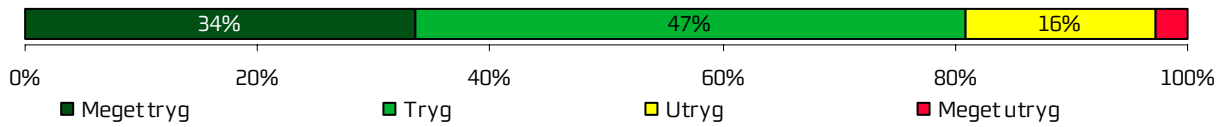
Vurdering af mundtlig information (n=104)



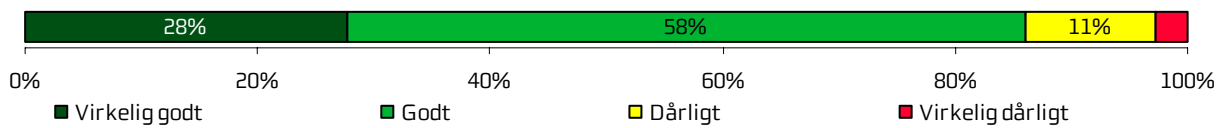
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		29 %	-	95 % *	39 %	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	94 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		88 %	86 %	100 % *	81 %	93 %

Udskrivelse

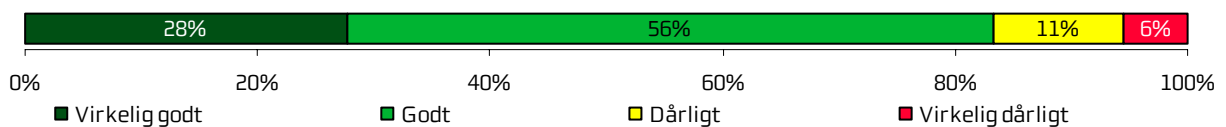
Tryghed ved udskrivelse (n=110)



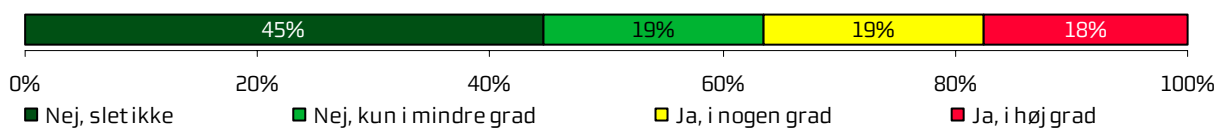
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=54)



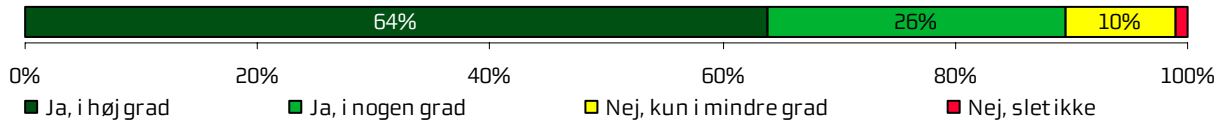
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=74)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		81 %	85 %	96 % *	77 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		86 %	74 %	100 % *	83 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		83 %	87 %	98 % *	82 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		64 %	68 %	81 % *	64 %	69 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=105)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		90 %	91 %	100 % *	89 %	95 % *

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 afdeling A24, Viborg, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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






ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, Viborg	Samlet indtryk
1	Jeg synes, folk på afdelingen var meget flinke og forstående, jeg har haft sygeskræk efter en fejl-operation for mange år siden []. Var i respirator [i lang tid], blev overflyttet fra et sygehus til et andet, kom hjem og begyndte optræning, men havde fået mange skavanker, som jeg har døjet med siden. Jeg var glad for den behandling, jeg fik på afdelingen, det hjalp på skrækken.	Intet svar
2	Det var et hjælpsomt og dygtigt personale, der havde min afdeling. Jeg har ikke noget at klage over. Hvis jeg skulle blive indlagt igen, vil jeg håbe, jeg kan få de samme mennesker omkring mig igen.	Virkelig godt
2	På afdelingen var vi under opsyn, også om natten. Der var en sygeplejerske, der kiggede ind engang imellem, det var for mig meget betryggende.	Virkelig godt
7	For mig har hele mit forløb været rigtig godt, og jeg synes generelt, at alt er forløbet særdeles professionelt.	Virkelig godt
11	I forbindelse med indlæggelsen fik jeg konstateret [uregelmæssighed], det var nyt for mig. Der gik kun [ca. en uge], så var jeg inde til scanning. Det synes jeg var hurtigt og flot. Fik i øvrigt konstateret, at det ikke var alvorligt.	Intet svar
14	Opholdet var behageligt, og jeg fik indtryk af en effektiv og dedikeret behandling. Mange tak.	Godt
15	Sortere bedre mellem sygdomme/patienter, så man ikke ligger med meget dårlige patienter/plejekrævende kontra én selv.	Godt
19	Der måtte gerne være farver på væggene på stuerne.	Dårligt
20	Ventetiden til de forskellige undersøgelser er for lang. Er ikke tryk ved, som alt udarter sig.	Virkelig godt
21	De gjorde ikke noget særlig godt. En [ældre] skulle selv ordne toiletbesøg på trods af, at hun var dårligt gående. For små toiletter til rollator. Maden var dårlig.	Godt
22	Efter 25 års bekendtskab med Viborg Sygehus, giver jeg hermed, efter en skala fra et til 10, rent 10. Med tak.	Intet svar
25	Det i alt har det været en virkelig god oplevelse at være indlagt på [sygehuset]. Først på [afdeling 1] og videre på [afdeling 2]. Jeg har kun rosende ord om personalet, de var alle søde og venlige. Og sikke en stor tålmodighed de havde med nogle af mine medpatienter. En stor tak til alle på [sygehuset].	Godt
29	Prøv at undervise og lære at selvom man har en sjælden sygdom eller flere sygdomme, så er jeg stadig en levende person. Og selvom man har en stor journal [], så spørg patienten. Patienten kender sig selv bedst.	Dårligt
30	En meget tilfredsstillende oplevelse.	Virkelig godt

-  31 Generelt, hvor jeg både har lunge- og hjerte problemer, et indtryk af, at specialafdelingen lidt for meget udskriver, når deres kompetenceområde er (fagligt) opfyldt. Der mangler (følelse som patient) en koordination - da jeg udviklede [komplikationer] under indlæggelsen, men selv måtte henvende mig til hjerteafdelingen. Nok et mindre problem, men ser muligvis en brist ved udelukkende specialafdeling. Godt
-  35 For mange er utilfredse. Man bliver behandlet, som man selv ønsker det. Hvis man er glad, smitter det jo af på andre. God jul. Godt
-  39 Super med eget fjernsyn - gjorde opholdet mere "tåleligt" - tiden var knap så lang. Virkelig godt
-  42 Virkelig god og hurtig behandling på nær allerførste dag, hvor der var lang ventetid. Men det fik vi information om straks vi mødte op. Alt i alt en rigtig god behandling. Virkelig godt
-  43 Alt var særligt godt. Virkelig godt
-  45 Maden er ikke særlig indbydende. Godt
-  47 Perfekt. Dog mangler et sted at opbevare sine ting, evt. et skab til tøj. Virkelig godt
-  50 Undertegnede [] fik en udsøgt faglig og menneskelig behandling af hele personalet. Virkelig godt
-  51 Der mangler skabe til tøjet. Godt
-  52 Ergo- og fysioterapi TAGER DERES OPGAVE ALT FOR LET (nærmest uinteresseret). INGEN tilbud på optræning af muskler, f.eks. arme og ben. Bliver det ikke bedre, så overvej at nedlægge den afdeling. Godt
-  53 Da jeg var indlagt, var der meget støj fra hyggeplads!! (Det var ikke afdelingens skyld). Godt
-  54 Jeg hørte en fra personalet hviske til en anden fra personalet i spisestuen. Jeg blev nysgerrig og spidsede ører. Jeg hørte desværre ikke, hvad hun sagde. Men kunne forstå på den anden fra personalet, at hun først troede, det var en tredje fra personalet, der blev hvisket om. Hvortil den første sagde nej, patient på stue to. Det var mig. Jeg synes, det var uprofessionelt. Godt
-  55 Alt tilfredsstillende. Godt
















Akut afdeling A24, Viborg, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, Viborg	Samlet indtryk
3	Jeg blev indlagt med 112, og kan derfor ikke besvare ovenstående spørgsmål.	Godt
4	Akut indlæggelse via egen læge.	Virkelig godt
7	Jeg kontaktede vagtlægen telefonisk og blev tilbudt en konsultation hos vagtlægen. Den tog jeg straks, hvorefter vagtlægen observerede nogle uregelmæssigheder i min hjerterytme. Han tilbød derfor, at en laborant kunne lave et hjertekardiogram, og på basis af dette blev det foreslået, at jeg blev nærmere undersøgt på A24. Alt sammen indenfor et par timer. Eneste ventetid var på konsultationen ved vagtlægen, hvor vi ventede i ca. en halv time.	Virkelig godt
11	Var hos vagtlægen, men jeg syntes ikke at jeg var klar til indlæggelse. Fik at vide der stod en seng til mig, hvis jeg kom på andre tanker. Så jeg blev indlagt senere samme dag. Fin service.	Intet svar
12	Blev undersøgt af læge NN på Skive Sygehus som så indlagde mig.	Virkelig godt
13	Ingen ventetid for mig, blev akut indlagt.	Godt
14	Blev akut indlagt.	Godt
16	SMERTER.	Det kan jeg ikke vurdere
17	Akut indlæggelse.	Godt
18	Ved ankomst på skadestuen, var den første kommentar fra sygeplejersken, "at det er godt, at det offentlige kan tage over for de private sygehuse". Denne bemærkning er uhørt og hører ikke hjemme, når man bliver indlagt med høj feber efter flere dages sygdom. [Var tidligere opereret på privathospital].	Godt
23	Blev akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Jeg blev indlagt akut.	Godt
30	Akut indlæggelse med ambulance og lægeambulance.	Virkelig godt
31	Blev akut indlagt.	Godt
32	Blev indlagt akut. Var indlagt på afdeling i ca. et døgn inden overflytning til anden afdeling.	Intet svar
37	Kun godt.	Intet svar
38	Akut indlæggelse.	Virkelig godt

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 40 | Jeg blev efterladt i et lokale alene i over en time uden at vide, hvad der skulle ske. | Godt |
|  | 41 | Kom direkte fra vagtlægen. | Dårligt |
|  | 44 | Der var meget travlt på afdelingen, men følte stadigvæk, der var tid til mig også. | Godt |
|  | 46 | Fin og effektiv behandling. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 48 | Blev indlagt akut. Fjernhedstilfælde.[] Høj temperatur. Forvirret. | Godt |

Akut afdeling A24, Viborg, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

	ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, Viborg	Samlet indtryk
	5	Efter en seks til syv timer på akutafdelingen blev jeg overflyttet til anden afdeling. Tosengsstue med et fælles TV, ingen problemer. På akutafdelingen var der TV ved hver seng. En anden patients brug af særdeles hørbart TV var generende.	Intet svar
	6	Der er for lidt personale.	Dårligt
	7	Hurtig og kompetent, men alligevel i et afslappet og uhøjtidelig forløb med plads til sjov og humor.	Virkelig godt
	8	Jeg husker ikke særlig godt indlæggelsen. Jeg var i febervildelse og forstumlet og forstod ikke, hvad der foregik omkring mig. Jeg var irriteret over at blive håndteret.	Godt
	11	Søde og venlige personer hele vejen igennem.	Intet svar
	12	Søde, rare mennesker selvom det var søndag aften.	Virkelig godt
	14	Afdelingen særdeles hjælpsom med at meddele pårørende om min akutindlæggelse.	Godt
	16	Pænt.	Det kan jeg ikke vurdere
	19	Der var dog lidt lang tid, hvor man bare lå og kiggede.	Dårligt
	25	Personalet var rigtig søde og forstående. Man følte sig i gode hænder.	Godt
	26	Ingen ventetid.	Godt
	37	Godt.	Intet svar
	41	Fik intet at vide om, hvad det var for en afdeling. Jeg troede faktisk, det var en ventestue i stedet for afdeling.	Dårligt
	47	Søde, rare og smilende.	Virkelig godt
	54	Blev først indlagt [på et hospital]. Der havde de ingen forstand på KOL.	Godt

Akut afdeling A24, Viborg, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, Viborg	Håndtering af fejl
1	Jeg kom ind på vagtstuen uden henvisning. Jeg havde så mange smerter [], at det var umuligt at holde til. Jeg fik så smertestillende, det har hjulpet lidt. Blev henvist til [specialist].	Intet svar
2	Ingen fejl.	Intet svar
3	De glemte at udlevere den medicin, som skulle gøre mig rask []. Måtte eksempelvis [om eftermiddagen] minde om den medicin, jeg skulle have haft om morgenen.	Godt
6	Forkerte piller (for mange), sygeplejerske har for TRAVLT og er sur. Personalet kunne ikke finde ud af at sætte protese på.	Virkelig dårligt
7	Da jeg netop blev indlagt, fordi et hjertekardiogram nede ved vagtlægen viste uregelmæssigheder, undrede det mig lidt, at jeg skulle have taget et nyt hjertekardiogram en halv time efter på A24. Men da det viste sig at være samme laborant, genkendte hun mig straks og rekvirerede det allerede udskrevne diagram i stedet for at tage et nyt.	Virkelig godt
9	Den ene læge gav mig antibiotika [], den anden tog dem fra mig igen... Da jeg er opereret [], SKAL jeg indlægges og have et drop lagt, når jeg kaster op. Det kunne de altså ikke så godt finde ud af, for der skulle jo omregnes osv., og det var lidt besværligt. Så jeg fik tabletterne knust og fik dem blandet i noget yoghurt, men DROPPET skulle altså lægges alligevel. Heldigvis holdt jeg op med at kaste op.	Dårligt
24	Jeg blev ikke informeret om, hvad jeg virkelig fejlede.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	At de sætter en læge til at lave en rygmarvsprøve, som ikke har prøvet det før. I så vigtig en undersøgelse synes jeg, det er dårligt, at lægen skal guides gennem forløbet. Anden gang de prøvede, gik det godt, men der var det også en narkoselæge, som gjorde det.	Godt
29	Journalen blev ikke læst. Selvom det er en stor journal, har jeg vel ret til samme behandling som andre?	Dårligt
33	Behandlingen sluttede for tidligt.	Intet svar
40	Indkaldelse til undersøgelser, som krævede faste, uden at undersøgelserne blev foretaget.	Godt
45	Fik skrevet penicillin ud, som jeg ikke kan tåle. Men jeg opdagede det, og afleverede.	Godt
49	Maskinen, der skulle fotografere mig, var i stykker.	Godt

Akut afdeling A24, Viborg, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, Viborg	Samlet indtryk
1	Jeg var der kun et døgn for at se, hvordan det gik, blev henvist til læge NN. Har ikke været der endnu, skal [til vinter]. Har fået medicin for smerter, har dulmet smerterne "lidt".	Intet svar
3	Efter ca. to døgn blev jeg overflyttet til en anden afdeling, og DER var det total kaotisk. Fik stort set aldrig den ordinerede medicin, måtte klage FLERE gange dagligt, selv bede om min medicin. Der blev ikke fulgt op på aftaler, og jeg følte faktisk slet ikke, der blev draget omsorg for mig. Jeg oplevede, at personalet havde alt, alt for travlt.	Godt
6	Nej, man bliver jo altid sendt hjem med det samme.	Dårligt
7	Jeg oplevede en engageret og positiv holdning til mig som patient, hvor der blev taget hånd om alt. Eneste negative kommentar, jeg kan finde på, er omkring "stuegangs-princippet", hvor der er utrolig meget elastik i hvordan og hvornår det sker. Det virker ikke særligt hensigtsmæssigt, for hverken medarbejdere eller patienter. Endvidere også at det sjældent er den samme læge, man møder fra dag til dag, hvorfor man ikke oplever et "helt" forløb, men en masse mindre situationer, uden at det dog har indvirkning på professionalismen.	Virkelig godt
9	Kom ind [midt på formiddagen], blev ikke spurgt om hverken mad eller drikke. Blev ikke spurgt om kaffe/te til kaffetid. Blev ikke spurgt om mad/drikke til aftensmad. Måtte selv spørge, da jeg var blevet lidt sulten i løbet af dagen. Var træt af at få lagt drop til medicin, når de alligevel ikke ville bruge det. Da jeg spurgte, om jeg så ikke lige så godt kunne få det af, fik jeg bare at vide, at de syntes, min hud var lidt tør.	Dårligt
11	Jeg blev grundigt undersøgt, også udover det jeg var indlagt for.	Intet svar
12	Efter endt akut undersøgelse blev jeg flyttet til 4-sengsstue stille og roligt uden postyr.	Virkelig godt
19	De må gerne tage lidt mere hånd om en, når man er der alene. Det kan godt være ret deprimerende på de helt hvide stuer. Der måtte gerne være lidt farver på stuerne.	Dårligt
21	For lidt information og inddragelse af patienten. Dårlig service. Skulle spørge flere gange for at få vand.	Godt
30	Hurtig og effektiv respons på nødkald/udrykning. Behandling på stedet. Indlæggelse, hurtige og grundige undersøgelser, diagnose stillet meget hurtigt og udskrivning straks efter. Fin betjening af alle aktører, stor faglighed (lægmandsvurdering).	Virkelig godt
40	Blev pludselig hentet sent om aftenen for at blive overført til en anden afdeling.	Godt
43	God behandling i alle sammenhænge.	Virkelig godt
46	Manglende eller ingen kontakt fra afdelingen til min kontaktlæge.	Det kan jeg ikke vurdere

Akut afdeling A24, Viborg, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, Viborg	Samlet indtryk
1	Jeg har hele tiden vidst, at jeg skulle motionere og lave min kost om. Ryger ikke.	Intet svar
7	Rigtig flot, at jeg meget hurtigt fik lov at tage hjem på orlov, men tydeligt fik at vide, at var jeg utryg eller dårlig, var min seng klar til mig. Konkret blev jeg helt udskrevet over middag en dag, og ved sengetid samme aften fik jeg ondt i brystkassen. Min kone blev meget utryg, og jeg kontaktede derfor afdelingen direkte, selvom jeg reelt var udskrevet. De tilbød mig at komme direkte derind og få taget et hjertekardiogram, så man straks kunne konstatere, at der intet var galt, og smerten reelt var en muskelsmerter pga. sygdomsforløbet, hvorefter vi kunne tage hjem og sove roligt igen. Flot service.	Virkelig godt
10	Jeg blev indlagt akut med en [blodprop] og forhøjet blodtryk. Jeg blev henvist til en anden afdeling.	Intet svar
14	Jeg var usikker med hensyn til fremtidig benyttelse af midlertidigt indlagt kateter i blæren. Er ved senere konsultation klarlagt.	Godt
16	Ja, jeg har stadig stærke smerter.	Det kan jeg ikke vurdere
19	Jeg burde være blevet undersøgt bedre, da de stadig ikke ved, hvad jeg fejler!	Dårligt
27	Jeg har ikke haft brug for hjælp efter udskrivelsen.	Virkelig godt
30	Efterbehandling med røntgen blev rekvireret med besked dagen efter (super effektivt). Svar skal rekvireres og sendes ikke automatisk, praksislæge var opmærksom på dette.	Virkelig godt
34	Blev informeret af læge der [var svær at forstå].	Godt
36	Blev overført til en anden afdeling. Den værste oplevelse nogensinde. Aldrig har så få mennesker gjort livet SÅ surt for én, der i forvejen ligger ned. Lige til en patientklage!	Dårligt
43	Alt har fungeret godt.	Virkelig godt