

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Medicinsk Dagafsnit B1, Herning
Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing)
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 dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. 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 ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	126
Besvarelser fra afsnittets patienter:	74
Afsnittets svarprocent:	59%

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. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning 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.¹

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 besøg 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).

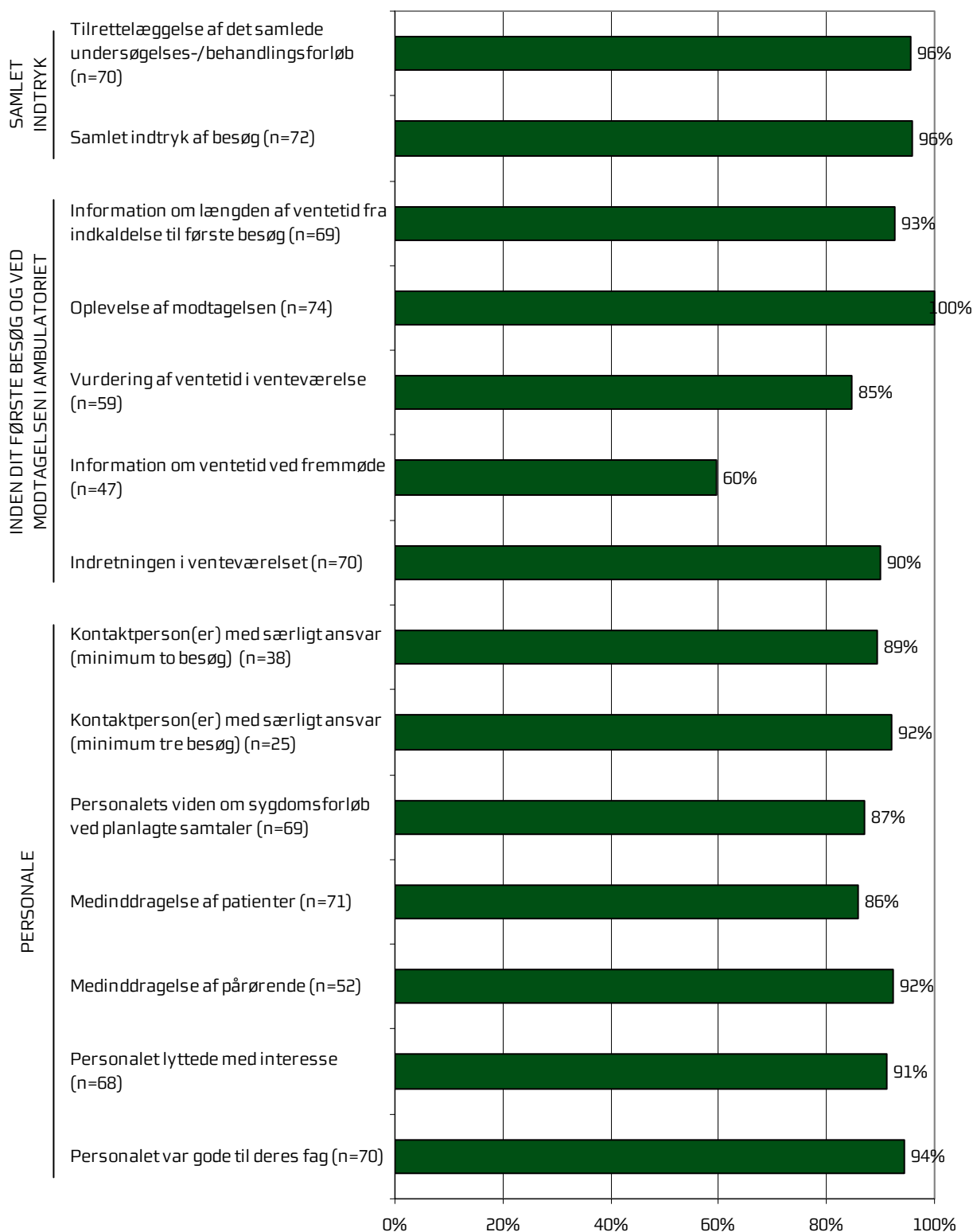
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

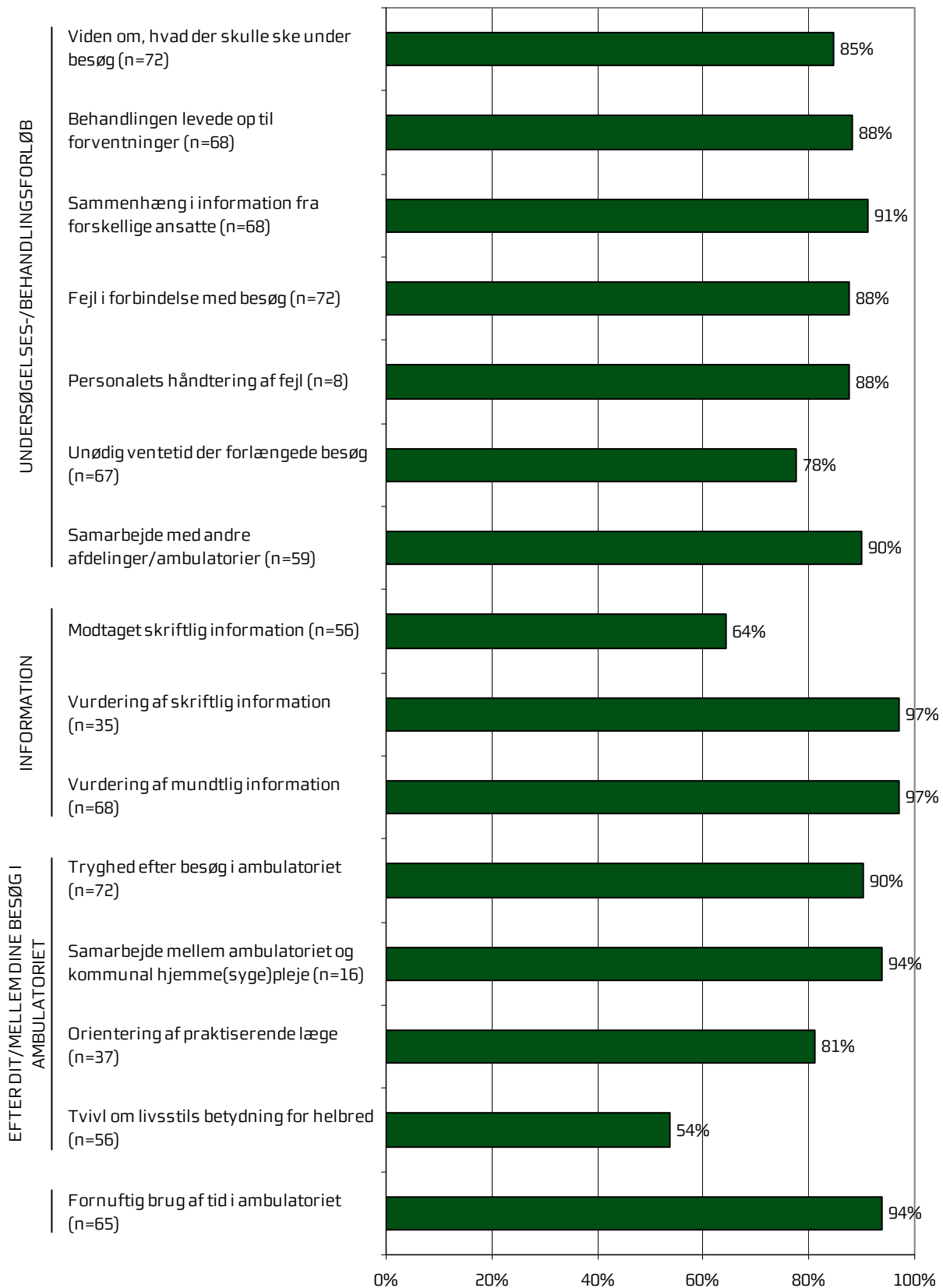
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 undersøgelses-/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 besøgte: Daghospitalet B1, Herning

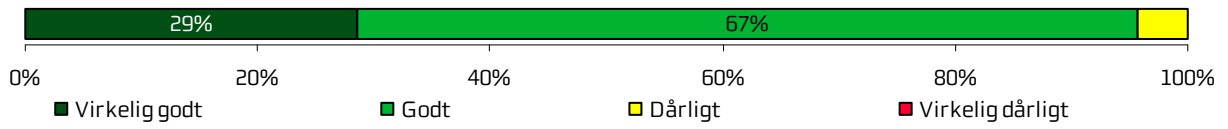
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

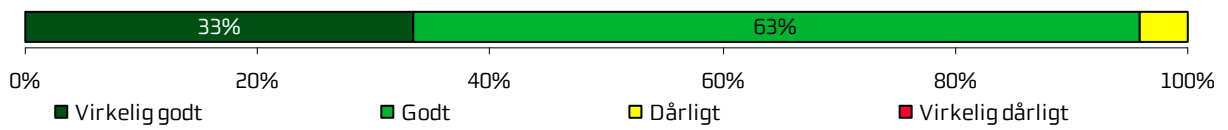
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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 undersøgelses-/behandlingsforløb (n=70)



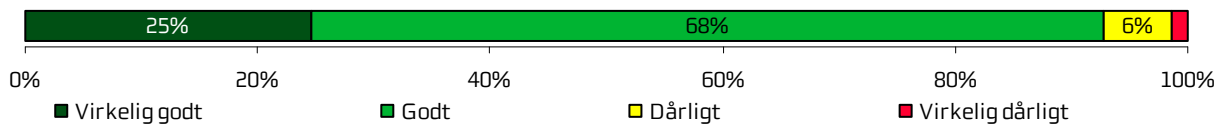
Samlet indtryk af besøg (n=72)



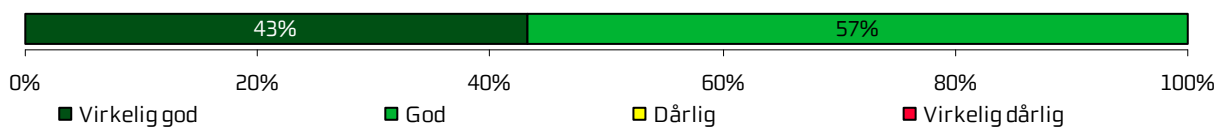
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	87 %	100 % *	88 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	91 %	100 % *	92 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

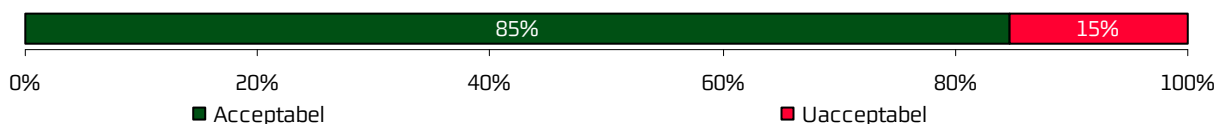
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=69)



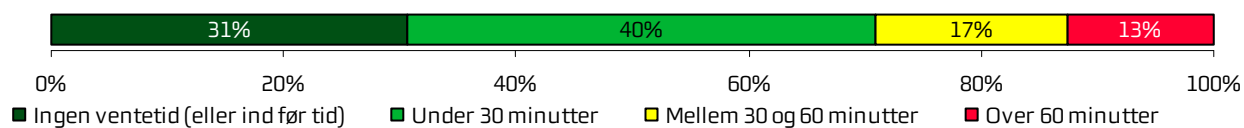
Oplevelse af modtagelsen (n=74)



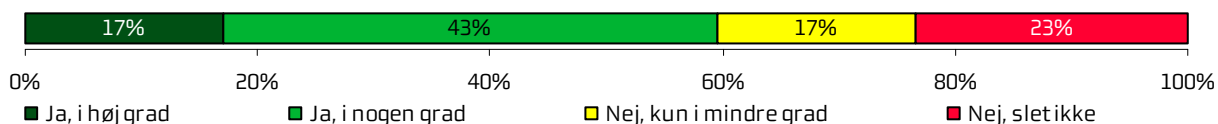
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=59)



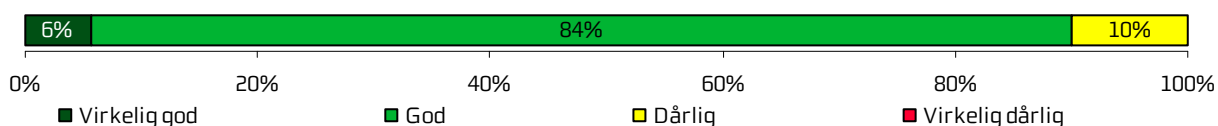
Længde af ventetid i venteværelse (n=72)



Information om ventetid ved fremmøde (n=47)



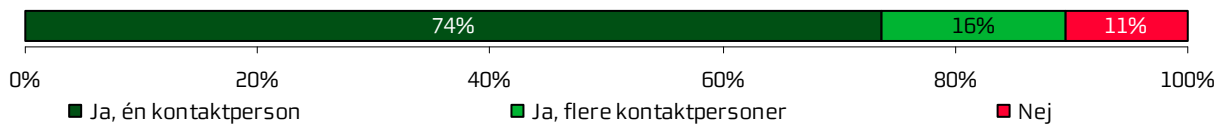
Indretningen i venteværelset (n=70)



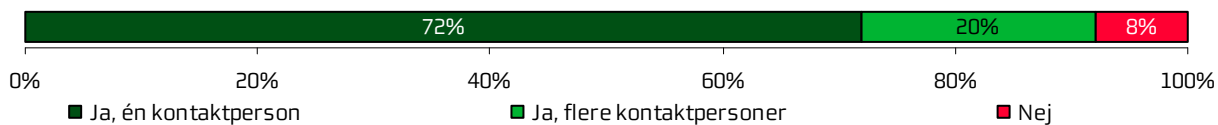
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		93 %	-	100 % *	83 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	96 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		85 %	-	100 % *	75 %	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		60 %	59 %	78 %	28 % *	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		90 %	92 %	100 % *	71 % *	89 %

Personale

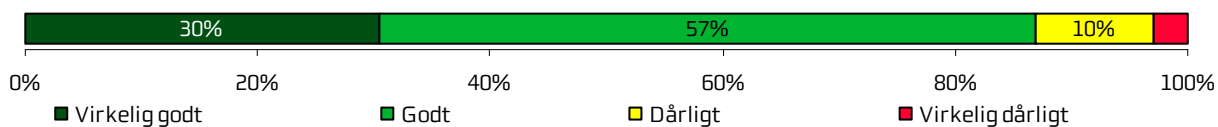
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=38)



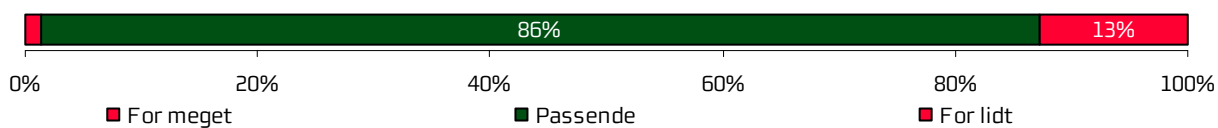
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=25)



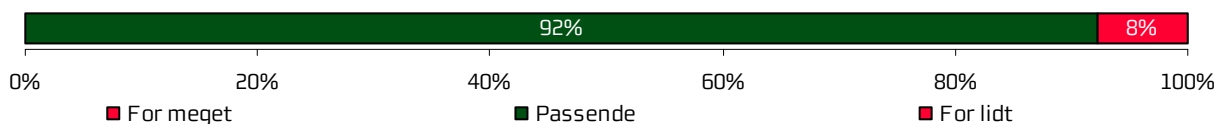
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=69)



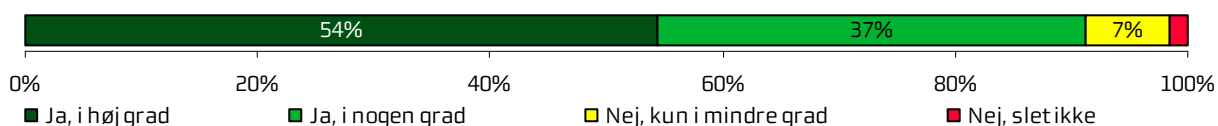
Medinddragelse af patienter (n=71)



Medinddragelse af pårørende (n=52)



Personalet lyttede med interesse (n=68)



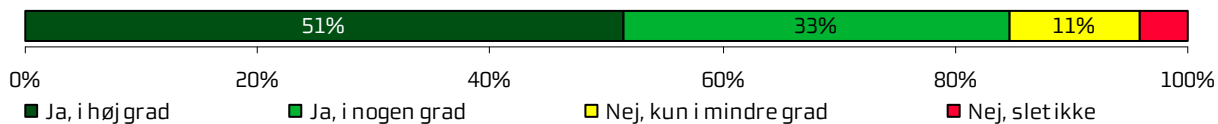
Personalet var gode til deres fag (n=70)



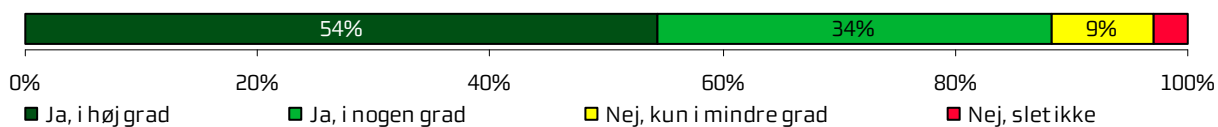
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		89 %	91 %	100 % *	57 % *	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		92 %	-	100 %	52 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		87 %	90 %	100 % *	80 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		86 %	83 %	100 % *	87 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	70 % *	100 % *	75 % *	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		91 %	96 %	100 % *	85 %	97 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		94 %	100 %	100 % *	93 %	99 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=72)



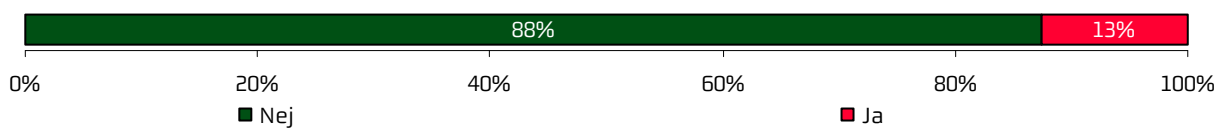
Behandlingen levede op til forventninger (n=68)



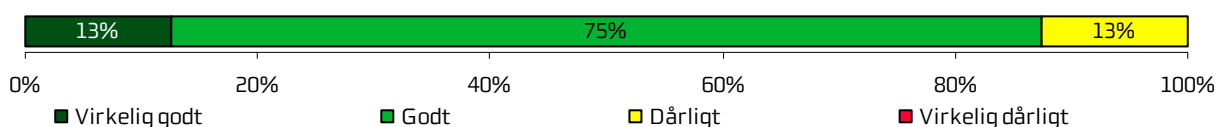
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=68)



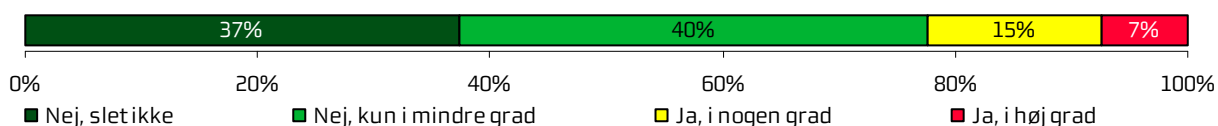
Fejl i forbindelse med besøg (n=72)



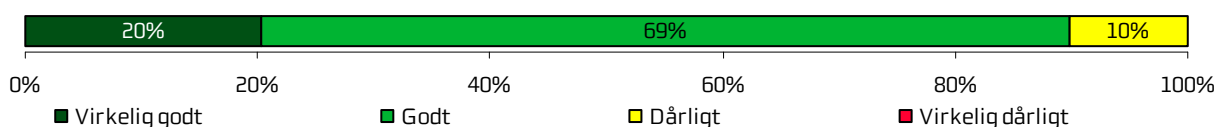
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=67)



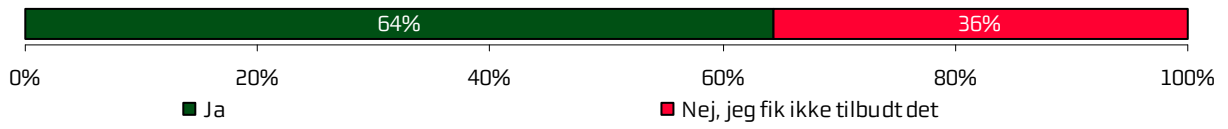
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=59)



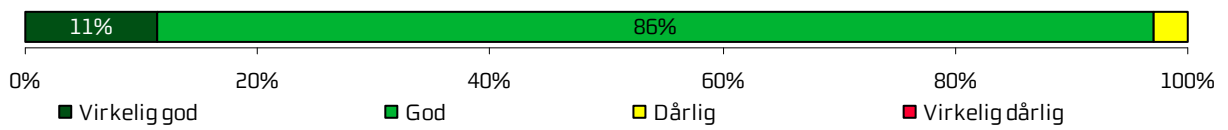
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		85 %	88 %	100 % *	73 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	86 %	100 % *	86 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		91 %	83 %	100 % *	81 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	-	100 % *	85 %	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		88 %	-	86 %	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		78 %	81 %	100 % *	72 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		90 %	89 %	100 % *	84 %	95 %

Information

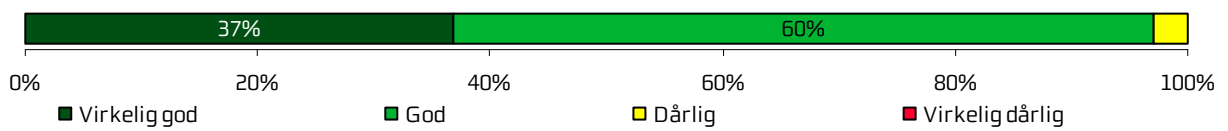
Modtaget skriftlig information (n=56)



Vurdering af skriftlig information (n=35)



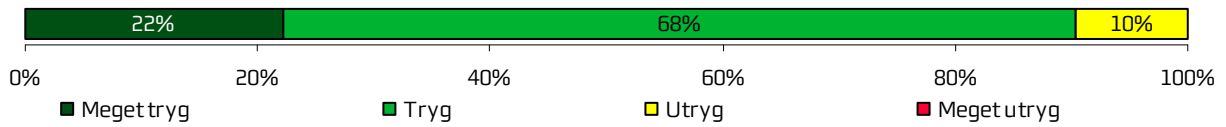
Vurdering af mundtlig information (n=68)



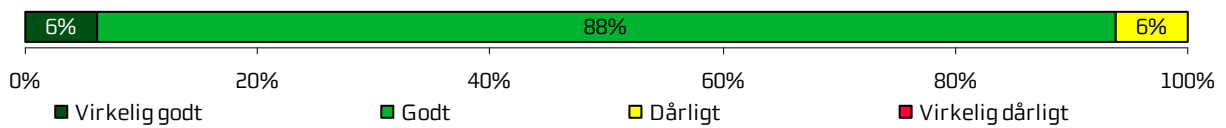
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		64 %	-	99 % *	58 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	92 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	91 %	100 %	89 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

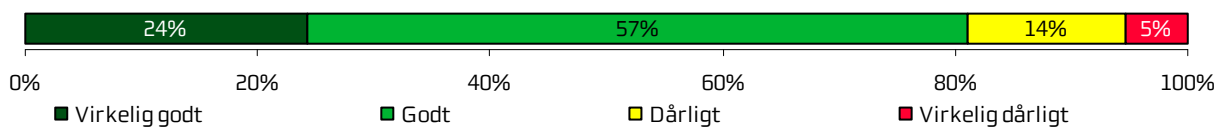
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=72)



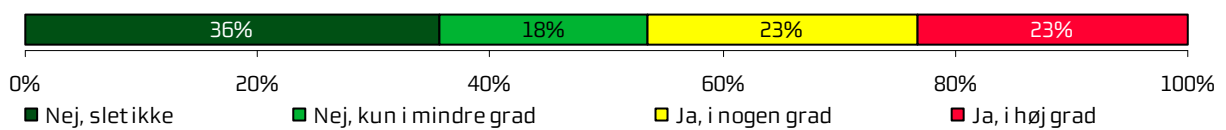
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=16)



Orientering af praktiserende læge (n=37)



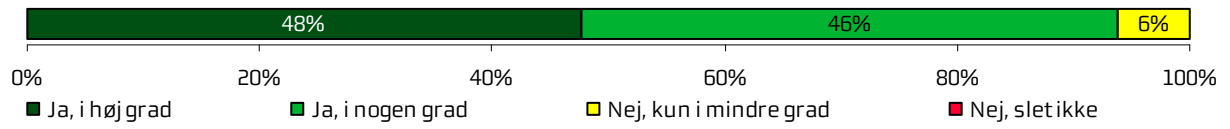
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=56)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	91 %	100 % *	85 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		94 %	90 %	100 %	80 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		81 %	76 %	100 % *	69 %	88 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		54 %	50 %	95 % *	49 %	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=65)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	100 %	100 % *	90 %	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.








Medicinsk Dagafsnit B1, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

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

	ID	Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	Samlet indtryk
	4	Manglede at få rystet dynen hver dag. Maden var god.	Godt
	5	Med det personale, der var til rådighed, kan man nok ikke klage over noget rigtigt. Der havde folk jo travlt med at arbejde. Lige bortset fra måske, at når en ung får blodprop, gør man ikke så meget ud af nogle ting. Hmmm, tænker jeg, hvorfor ikke det?	Godt
	9	Alt fint.	Virkelig godt
	10	Vi har intet at klage over. Venligt personale.	Godt
	11	Alle snakker om dårlig service på hospitalerne? Jeg kan ikke genkende noget af det. Hver gang jeg mødte op, var der et varmt smil fra personalet, der VIRKELIG mente det, og vidste, hvorfor jeg kom, informerede mig godt og grundigt, så jeg ikke var i tvivl om noget. Virkelig god behandling og godt personale.	Virkelig godt
	12	Alle var flinke og venlige.	Godt
	14	Man skal vente og vente og vente i op til syv måneder. I kunne også fortælle, hvad jeg fejler og sige, hvad jeg kan gøre ved det, i stedet for at undersøge to-tre gange og så stopper det der.	Dårligt
	16	Sygeplejerskerne gjorde det, de kunne, og informerede fint. Det er lægerne, der virkede fortravlet og havde dannet en mening inden de havde set, snakket med patienten? Så lydhør fremover, med tid til at lytte til patienten, ville være godt.	Intet svar
	18	De er meget gode til at informere om sygdommen, hvad der skal gøres, og hvad der kan gøres. Personalet er meget venligt, synes jeg.	Godt
	19	Lægen kunne lære at lytte lidt mere til patienten og ikke blive sur, når patienten ikke er enig med lægen.	Godt
	20	Jeg har været af sted nogle gange, men det har ikke hjulpet på mig. Jeg har både feber, når jeg arbejder hårdt og ondt i lemmer. Det hjælper, når jeg tager nogle smertestillende piller.	Godt
	24	Ingen information om at ventetiden var meget lang, inden vi fik information om, hvad der skulle gøres og hvornår.	Godt





Medicinsk Dagafsnit B1, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	Samlet indtryk
	1	Fik ikke noget at vide om ventetid.	Godt
	3	Ventetiden for lang, synes jeg.	Godt
	6	Rodet - lang ventetid.	Dårligt
	7	Meget velkommende.	Godt
	12	Jeg fik en tid tilsendt meget hurtigt.	Godt
	23	Fin modtagelse og information.	Godt
	25	Da jeg blev indlagt på en afdeling, havde jeg en dum oplevelse. Fra jeg kom op på afdelingen [ved middagstid] var sygeplejerskerne inde på min stue to gange indtil næste morgen []. Jeg spurgte direkte, om de havde glemt mig. På den ene stue jeg lå på, ca. en time før jeg skulle hjem dagen efter, kom de, og vi skulle have udfyldt en seddel med nærmeste pårørende... Hvad nu, hvis der var sket noget. Aldrig har jeg fået en så dårlig behandling på et sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere

Medicinsk Dagafsnit B1, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?


	ID	Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	Samlet indtryk
	1	Venteværelse: Meget dårlig ved stofskifte[afdeling], god ved hjerte[afdeling].	Godt
	7	Jeg kan ikke skelne mellem virkelig god og god, da det fungerede godt.	Godt
	15	Dårligt at blive ringet op den følgende dag, med besked om undersøgelsen, der slet ikke var på tale dagen før. Undersøgelsen, som jeg mente var unødvendig.	Dårligt
	18	Nej, jeg fik en fin behandling.	Godt

Medicinsk Dagafsnit B1, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	Håndtering af fejl
2	Til []undersøgelsen blev jeg sendt hjem, uden undersøgelse. Lægen og jeg blev enige om ikke at lave undersøgelsen, da min blodprocent var normal, og jeg ikke havde haft problemer, efter at jeg havde fået tilført nyt blod. [].	Virkelig godt
4	At lægen stak fejl, ramte en luftlomme, i stedet for urinlomme.	Godt
12	Jeg blev glemt i venteværelset, sad i en time, da en sygeplejerske kom ind og sagde "Sidder du her?". Jeg HAVDE meldt mig ved ankomsten.	Godt
13	Ved en undersøgelse i røntgen, hvor jeg var fastende og i nattøj, ledsaget af pårørende. Blev efter endt undersøgelse stillet på bære på gangen. Måtte trods gentagne henvendelser vente ca. [halvanden] time, før jeg kom tilbage til afdelingen. Det mærkelige var, at afdelingen troede jeg var gået hjem?? Tøjet var på afdelingen og ingen havde sagt "farvel".	Godt
15	Alting gik lidt for hurtigt. Kom ind med forhøjede levertal, samtidigt med en overflytning fra [sygehus1]. Manglende information på første møde. Telefonopringningen om undersøgelse, som ikke tidligere var omtalt. Havde brug for at lære lægen bedre at kende og mange informationer om undersøgelserne; hvad der skulle ske, hvorfor de skulle gennemføres og hvilke resultater, man kunne forvente.	Godt
17	Lægen var en gangene ikke informeret om den tid, jeg havde fået hos ham.	Godt
19	Jeg oplevede, at min læge NN ikke kunne finde årsagen til mine symptomer efter [flere] måneders undersøgelser og derfor ville have, at jeg blot skulle tage hjem og se, om mine smerter gik over af sig selv (havde haft kraftige smerter i ca. fem måneder, som jeg fik morfinpræparat til at kunne holde ud). Da jeg så sagde, at det kunne jeg ikke acceptere og foreslog, om der kunne være et andet sted, de måske kunne finde årsagen, oplevede jeg, at han blev lidt sur og absolut ikke mente, der var andre, der kunne noget, som han ikke kunne, og som han sagde: Jeg kunne føle mig helt sikker på, at jeg ikke fejlede noget alvorligt, for så havde han fundet det. Men efter lidt tovtrækkeri frem og tilbage ville han prøve at få taget nogle forskellige prøver om for at se, om der var blevet overset noget. Bl.a. skulle jeg have foretaget en ny CT-scanning af min mave, som efterfølgende viste, at der var nogle hævede lymfeknuder [], som man ikke havde set på den første scanning. Sideløbende skulle mine øjne tjekkes på andet sygehus, hvor øjenlægen læser min journal og ikke kan forstå, at jeg ikke har fået røntgenfotograferet mine lunger, da alt tyder på, det er der mine smerter stammer fra. Det får jeg gjort med det samme på dette sygehus, og de ringer og siger, [hvad] jeg højst sandsynligt lider af, samme dag som jeg får resultatet af CT-scanningen. Derefter fortsætter min udredning på lungemedicinsk afdeling i Holstebro, hvor de konstaterer, at det er [denne sygdom], jeg lider af. Men kan konstatere, at man har brugt mere end fire måneder på at søge efter årsagen og brugt mange ressourcer, som man kunne have sparet ved at have taget en røntgen af lungerne i starten, som flere læger uafhængige af hinanden ikke kan forstå, man ikke har gjort.	Dårligt
21	Der blev ikke taget kontakt til andet sygehus som lovet, før jeg foretog et opkald og mindede dem om det.	Godt

Bilag 1

-  22 Man opdagede ikke, jeg har kræft. Måtte på et andet sygehus for at vide, at der var (er) kræft [i forskellige dele af kroppen]. Personalet kendte ikke til fejlen(e)





Medicinsk Dagafsnit B1, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	Samlet indtryk
✎	5 Det eneste jeg har af kommentarer er, at når man sidder og venter over to timer som eksempel, og der så kommer folk ind, der lige er mødt og bliver ved komme ind til læger eller andre de skal snakke med, så gør man da lidt øjne, når man også selv har fået et tidspunkt man skulle komme ind på. Men der sidder man bare og venter.	Godt
✎	6 Hver dag usikkerhed om, at jeg evt. skulle sendes hjem. Ingen hensyn i sygehusets planlægning.	Dårligt
✎	8 Akutte situationer opstår på et hospital - og når de samme læger også skal klare disse tilfælde, opstår der undtagelser og ventetid. Det må man acceptere.	Godt
✎	12 Jeg oplevede, at det kniber med samarbejdet sådan at forstå, at den ene er for lidt inde i, hvad den anden gør i forløbet, især når der sket et skifte. Lægen skulle flere gange først til at læse journalen, når jeg stod der.	Godt
✎	13 Blev godt orienteret af læge/sygeplejerske efter behandling/undersøgelser var afsluttet.	Godt
✎	16 Det virker som om, lægen ikke har læst journalen ordentligt igennem, og at det drejer sig om at komme hurtigt videre til næste patient.	Intet svar
✎	19 Jeg var virkelig imponeret af min kontaktsygeplejerske, som havde styr på tingene, og som jeg havde god kontakt med og følte, at hun havde sat sig ind i min situation og lyttede til de ting, jeg havde at sige. Men var meget skuffet over min læge NNs reaktion, da jeg ikke var enig i hans beslutning om bare at se, om mine smerter gik væk af sig selv.	Godt
✎	22 Skuffet over sygehusets lægefaglige kvalitet. Dog med enkelte undtagelser.	Godt

Medicinsk Dagafsnit B1, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	Samlet indtryk
	1	Indkaldelsestid går langt over tiden - sommetider flere måneder. Ringer derud flere gange, inden der sker noget! :(Godt
	4	Nedsætte min rygning, motion og ernæring.	Godt
	7	Ikke-ryger, alkohol i selskab.	Godt
	19	De første gange var jeg helt tryk efter at have været på ambulatoriet, men efter den uheldige samtale med min læge var jeg meget utryk og i tvivl, om man havde overset noget, og det viste sig så, at det havde man.	Godt