

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit 160

Medicinsk Afdeling C

Århus Sygehus



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	23

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:	125
Besvarelser fra afsnittets patienter:	67
Afsnittets svarprocent:	54%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

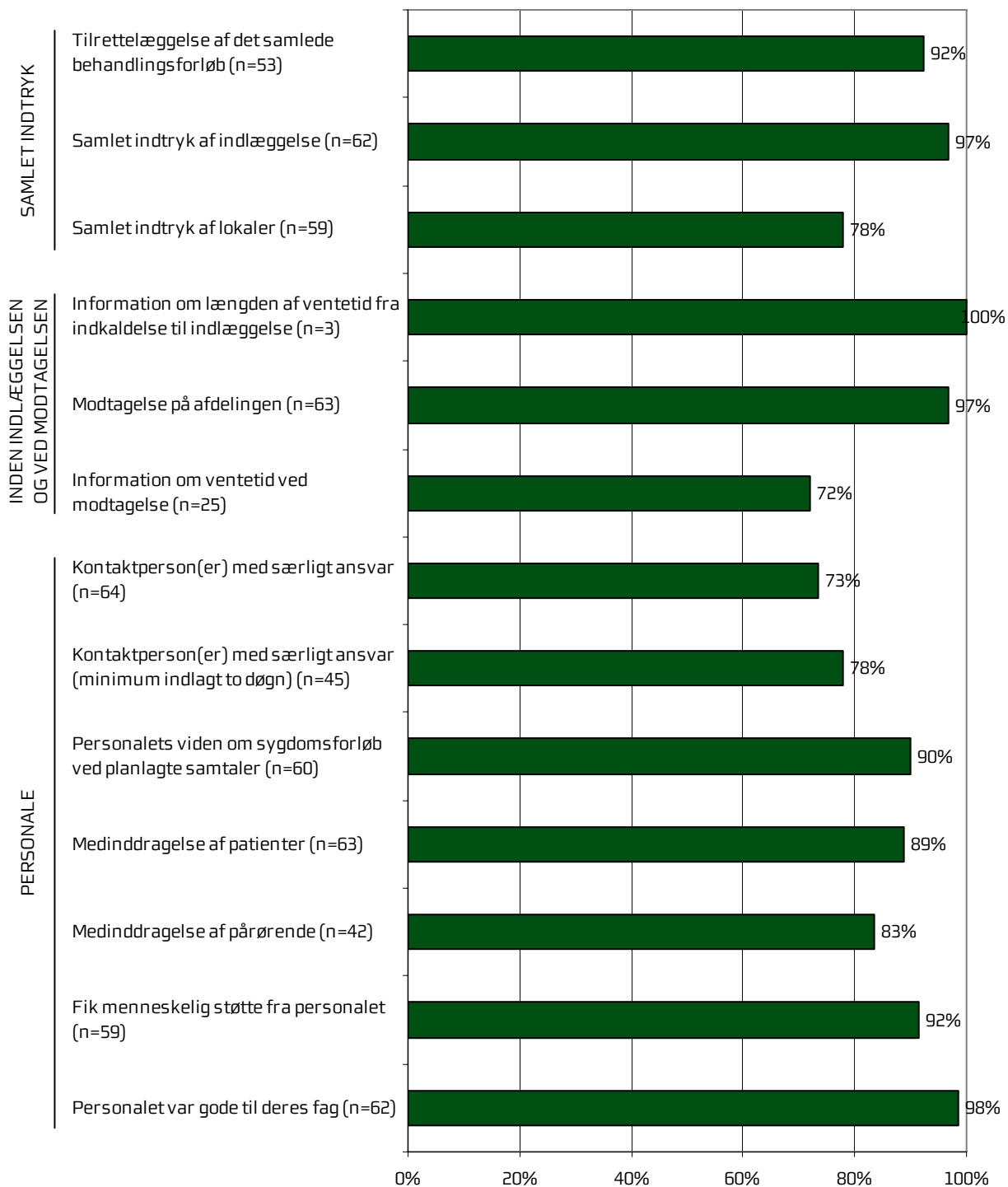
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

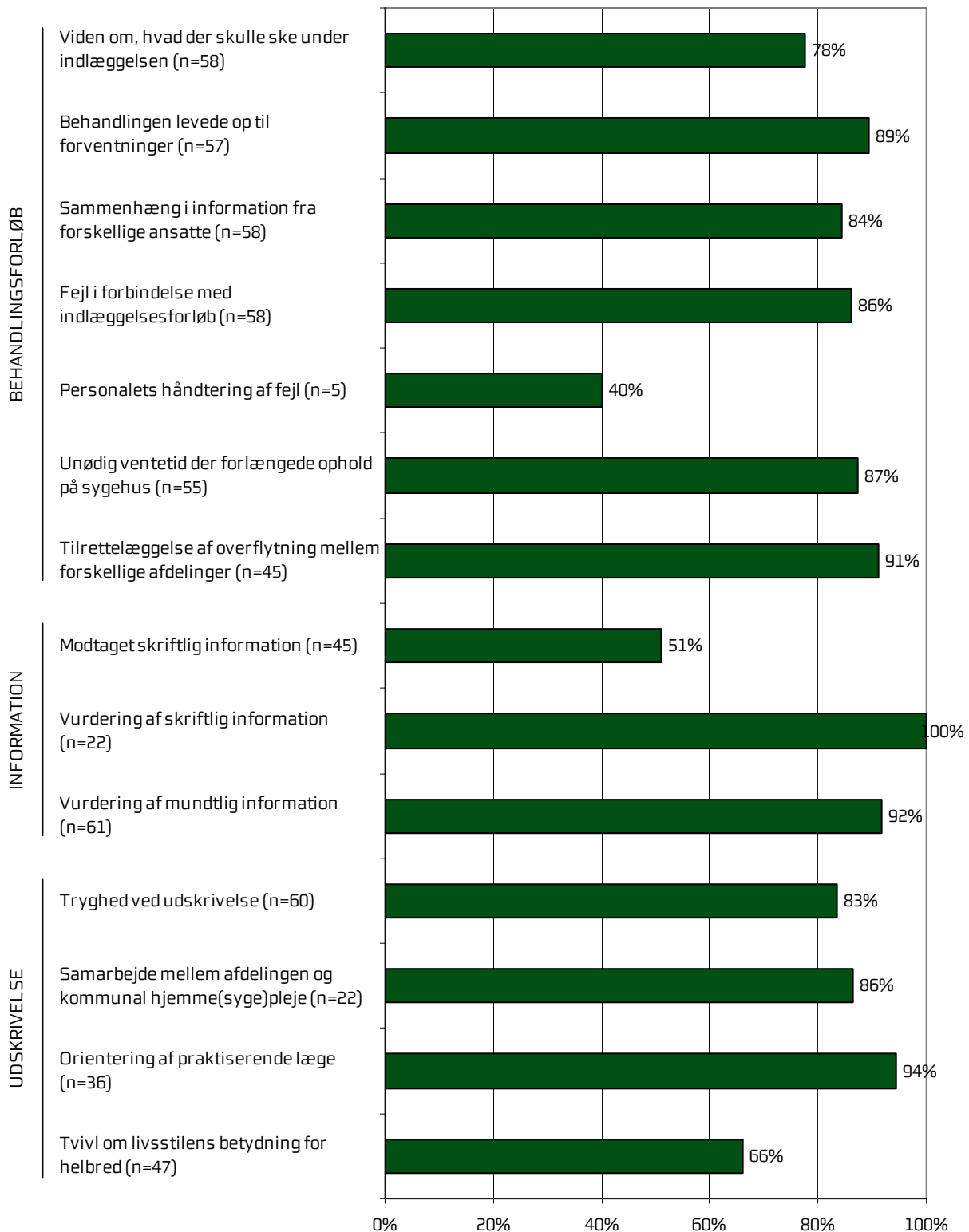
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit 160

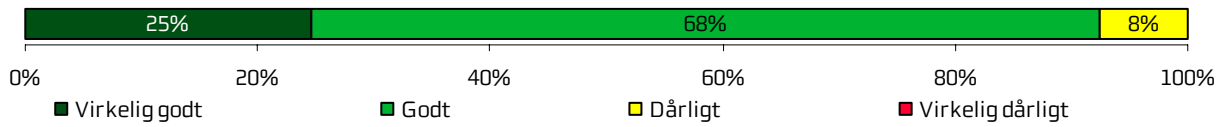
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

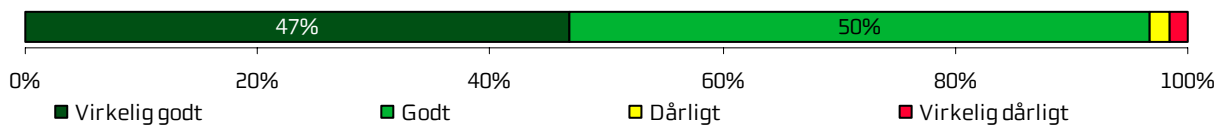
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

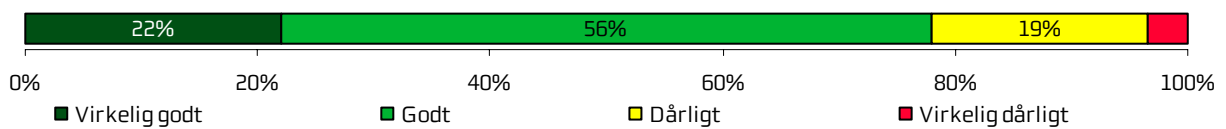
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=53)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=62)



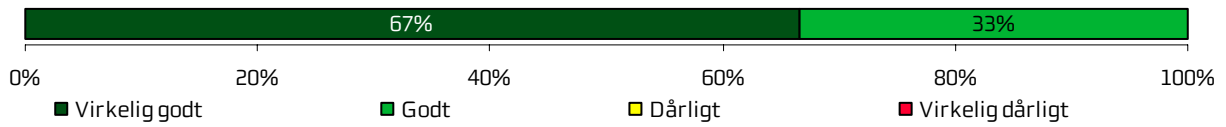
Samlet indtryk af lokaler (n=59)



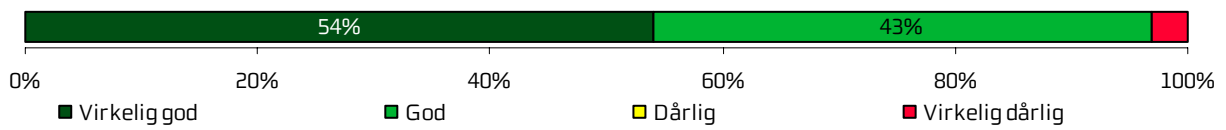
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		92 %	95 %	100 % *	85 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		97 %	90 %	100 %	88 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		78 %	56 % *	100 % *	66 %	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

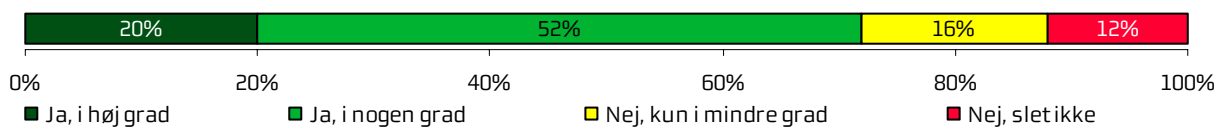
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=3)



Modtagelse på afdelingen (n=63)



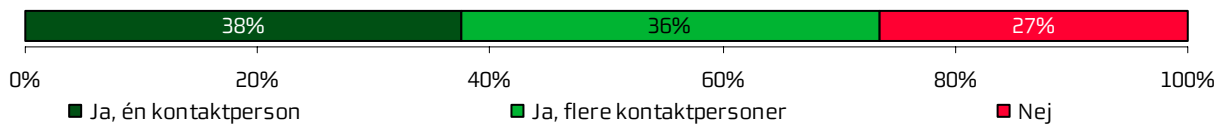
Information om ventetid ved modtagelse (n=25)



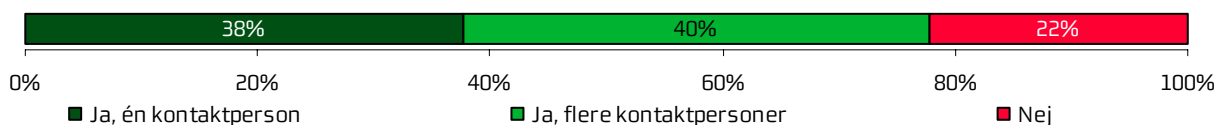
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	79 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	94 %	100 %	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		72 %	64 %	89 %	61 %	74 %

Personale

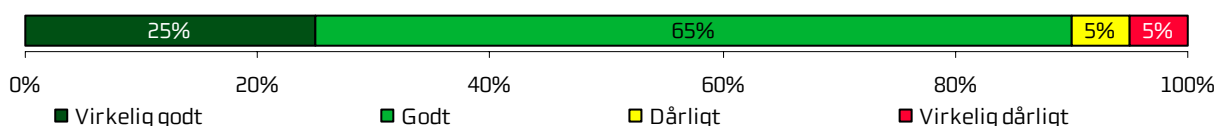
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=64)



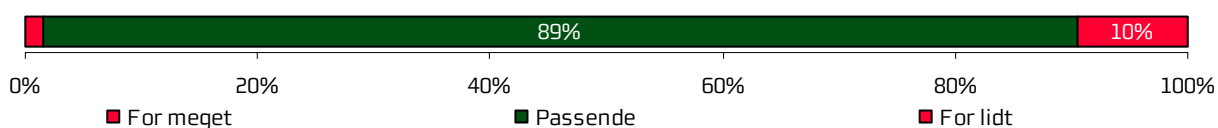
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=45)



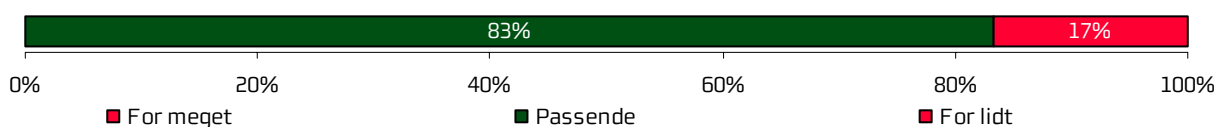
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=60)



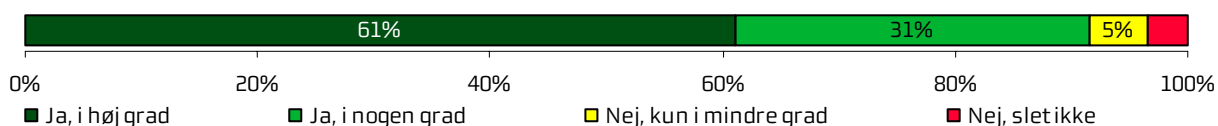
Medinddragelse af patienter (n=63)



Medinddragelse af pårørende (n=42)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=59)



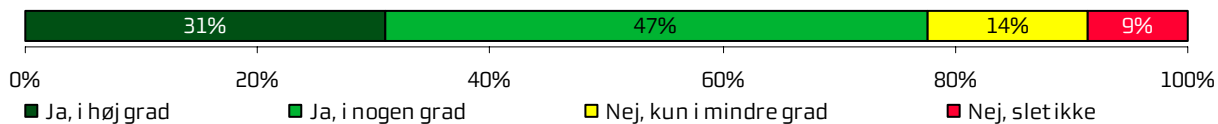
Personalet var gode til deres fag (n=62)



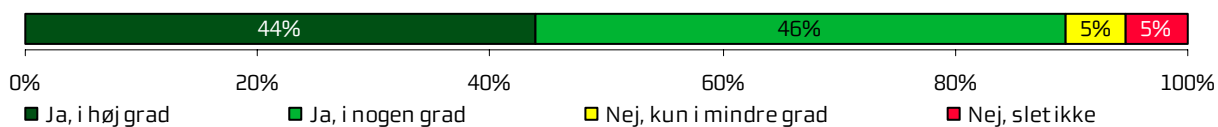
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		73 %	78 %	100 % *	68 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		78 %	-	97 % *	75 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		90 %	85 %	100 % *	83 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		89 %	78 %	100 % *	82 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		83 %	62 %	100 % *	74 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		92 %	90 %	100 % *	84 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	94 %	100 %	91 %	98 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=58)



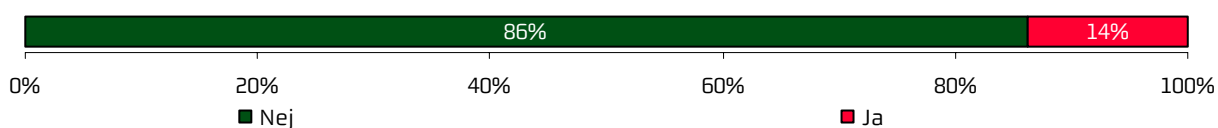
Behandlingen levede op til forventninger (n=57)



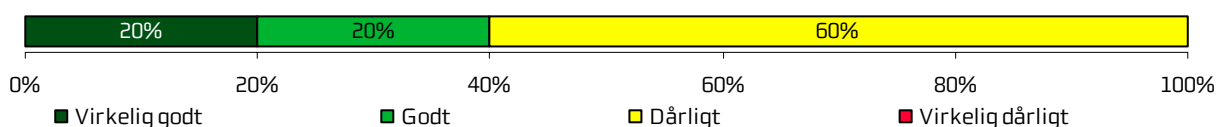
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=58)



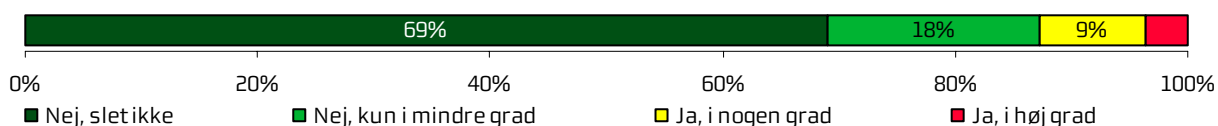
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=58)



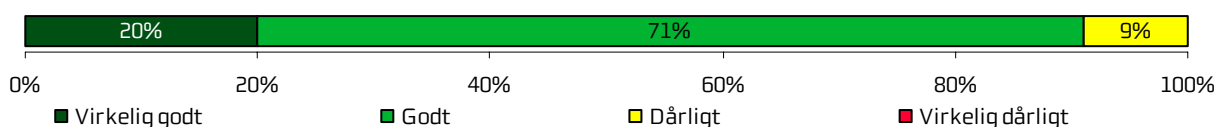
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=55)



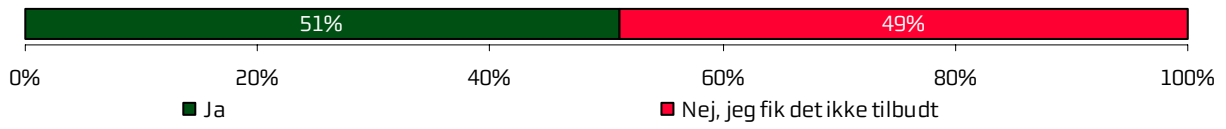
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=45)



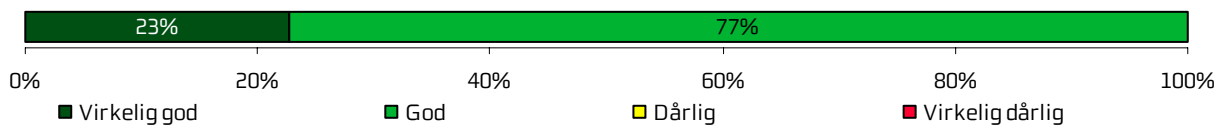
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		78 %	73 %	100 % *	71 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	90 %	100 % *	83 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		84 %	91 %	100 % *	77 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		86 %	-	100 % *	72 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		40 %	-	83 %	44 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		87 %	86 %	98 % *	72 % *	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		91 %	-	100 %	80 %	91 %

Information

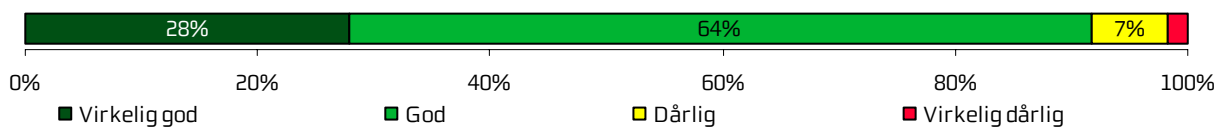
Modtaget skriftlig information (n=45)



Vurdering af skriftlig information (n=22)



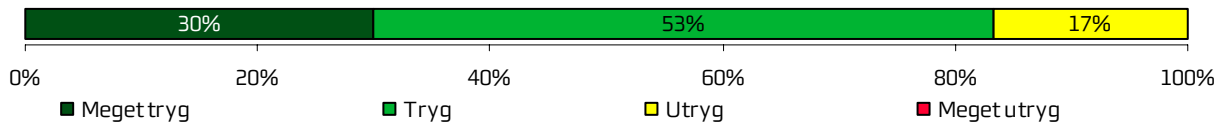
Vurdering af mundtlig information (n=61)



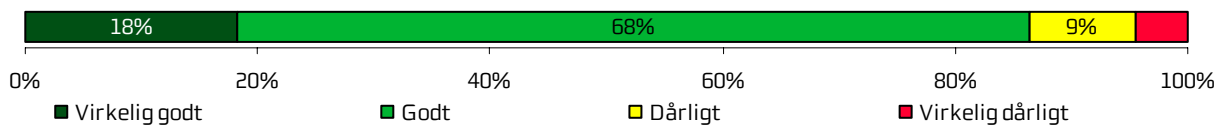
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		51 %	-	97 % *	34 %	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	92 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		92 %	91 %	100 % *	85 %	94 %

Udskrivelse

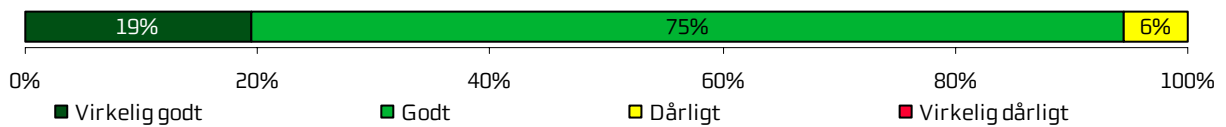
Tryghed ved udskrivelse (n=60)



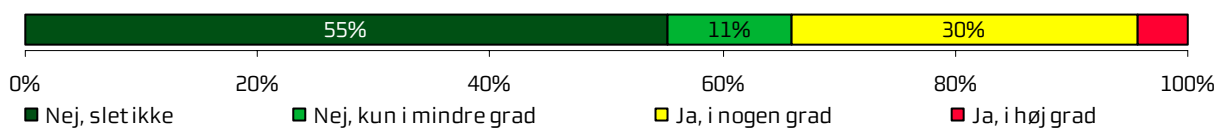
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



Orientering af praktiserende læge (n=36)



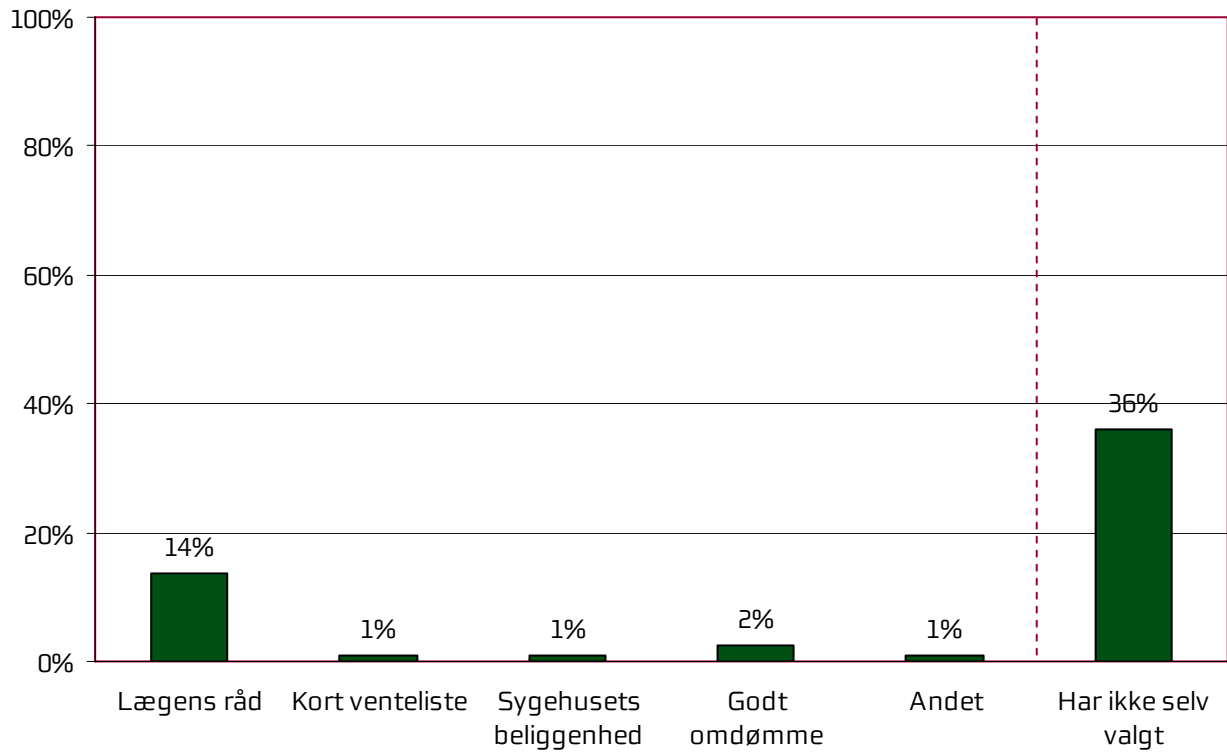
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=47)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		83 %	80 %	100 % *	75 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		86 %	84 %	98 %	73 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		94 %	77 %	100 %	73 % *	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		66 %	68 %	92 % *	56 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

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



Bilag 1: Kommentarsamling











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

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

Afsnit 160, Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit 160	Samlet indtryk
1	Er kørestolsbruger og værelset var alt for lille. Der skulle have været en seng (tosengsstue).	Det kan jeg ikke vurdere
2	Det havde været godt, hvis der var færre patienter i rummet.	Godt
3	Jeg var særdeles godt tilfreds med den behandling, jeg fik! Da jeg pga. astma bruger [medicin], men ikke havde fået det med (akut indlæggelse fra [andet sygehus] til Viborg) var det meget fint, at en sygeplejer skaffede [medicin] til veje, som jeg kunne bruge... TAK for det! Og for EN GOD BEHANDLING!	Virkelig godt
4	De passede mig bare rigtig godt, og selvom der var travlhed på afdelingen, gav de sig den fornødne tid til hver enkelt patient, selvom det gav et større pres på dem selv. Særligt i aftenvagten følte man sig rigtig godt tilpas og ikke i vejen... STOR ROS til hele personalet på begge afdelinger.	Virkelig godt
7	Jeg var indlagt på en 6-mandsstue. Det er for mange i et rum, men det kan personalet næppe bebrejdes.	Godt
10	Meget søde sygeplejersker og plejere. Var glade og imødekommende lige fra tidlig morgen til sen aften.	Godt
12	Det var en god idé med besøg fra Dansk Røde Kors, som f.eks. kunne køre en udenfor i kørestolen.	Godt
15	Jeg har været meget godt tilfreds. Alle var vældigt søde.	Intet svar
16	Jeg synes, opholdet på seksmandsstue ikke var sjovt om natten, meget uro på stuen.	Godt
17	Patienten synes, at afdelingens senge var for bløde, hvilket medførte ondt i ryggen. Er på hjemmefronten vant til elevationsseng.	Godt
19	Afdelingsledelsen er usædvanlig dårlig. F.eks. syv uger om at behandle en anmodning fra kommunen om en godtgørelse. Dagen efter min indlæggelse blev pengene overført. Der anvendes metoder ved f.eks. udskrivelse i efteråret, der ikke er i overensstemmelse med gældende regler/love, formuleret af ledelsen. Der er en fatal mangel på selverkendelse, når problemerne bliver forelagt sygeplejerske NN.	Intet svar
20	Det ville være rart, om den lægefaglige ekspertise blev samlet på færre (kontakt)læger.	Godt
22	Jeg har været meget tilfreds med afdelingspersonalet. Kun ville jeg gerne have hørt, hvad de mente om mine ben, om det vil blive bedre eller dårligere.	Godt
23	Der var tid, selvom der var travlt. Der blev vist stor imødekommenhed og hjælpsomhed.	Godt
24	Blive bedre til at skrive mere detaljeret i journalen og få den læst, inden du ser patienten. Det virker	Det kan jeg

	utrygt, når man for tiende gang skal fortælle, hvad der er sket, og hvad den anden sygeplejerske har gjort ved en osv. Bedre kommunikation og bedre til at strukturere samarbejdet.	ikke vurdere
	25 Ros til personalet. Smilende og venligt, trods regeringens uansvarlige og ikke anerkendende politik overfor sygeplejersker. God mad - især morgenmaden. God relation mellem patient og personale. Skift til temperaturmålinger i øret!	Godt
	27 Min beundring af et hårdt arbejdende, meget kompetent og omsorgsfuldt personale - alt til UG. Maden utrolig velsmagende.	Virkelig godt
	28 Jeg forstår ikke, med alle dem, der går og ryger, at man ikke har et lille rygerrum. Det gælder både for patienter og personale. Det er fandeme for dårligt.	Dårligt
	29 Jeg synes, at afdelingen kunne gøre det bedre. Jeg græder hver gang, jeg tænker på min indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	30 Da jeg er tørklædebruger, var det ikke særlig veltænkt, at min seng var placeret tæt på døren. Som en banegård. Intet "privatliv".	Godt
	31 Personalet var altid venlige og hjælpsomme.	Det kan jeg ikke vurdere
	32 Begge mine ophold var af kort varighed, hvoraf den første indlæggelse [i sommers] var akut. Det var indlæggelsen også [i efteråret], men meget mere rolig. Jeg er sikker på, at personalet er kompetent og ansvarsbevidst, og at afdelingen kører både menneskeligt og professionelt i hverdagen.	Godt
	33 OK.	Virkelig godt
	35 Mere rengøring på sengestuen plus toilettet. Tilfreds med personalet og deres information vedrørende min nykonstaterede sygdom.	Godt
	37 Lægen burde have læst min journal, inden han kom. Sygeplejerskerne og andet personale var rigtig dygtige og rare.	Dårligt














Afsnit 160, Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit 160	Samlet indtryk
1	Akut indlæggelse to gange.	Det kan jeg ikke vurdere
3	Jeg blev hasteindlagt på sygehus - og overført til andet sygehus næste dag!	Virkelig godt
4	Jeg blev indlagt akut på en afdeling, og efter et døgn blev jeg flyttet til anden afdeling.	Virkelig godt
5	Fik besked på, at jeg bare skulle vente.	Godt
8	Akut indlagt.	Godt
9	Akut indlagt.	Godt
11	Meget hurtig og effektiv vagtlæge og Falck[hjælp].	Intet svar
12	Jeg var indlagt i forvejen på andet sygehus. Blev så flyttet til Amtssygehuset, da min nyre fungerede igen. Fik beskeden samme dag som flytningen.	Godt
16	Blev akut indlagt for at få taget blodprøve, dagen efter overflyttet til afdelingen.	Godt
19	Jeg blev indlagt samme formiddag efter en henvendelse til afdelingen.	Intet svar
21	Akut indlagt via anden afdeling.	Godt
22	Jeg blev indlagt akut af min læge på grund af svimmelhed og dårlig gang. Svimmelheden er bedre nu, men ikke benene. Jeg kommer ikke uden for min dør, da jeg ikke kan gå ret langt.	Godt
23	Indlagt akut.	Godt
26	Indlagt med Falck.	Det kan jeg ikke vurdere
27	Indlagt akut.	Virkelig godt
30	Nej, da indlæggelsen ikke var planlagt, men akut.	Godt
34	Fik ingen information om ventetid. Fik hurtigt brev fra dem om, at jeg skulle indlægges. Fik brev [en dag] og blev indlagt [få dage senere]. Så meget tilfreds.	Virkelig godt
37	Egen læge ringede torsdag. Jeg skulle møde fredag [morgen] [og] medbringe al min medicin.	Dårligt

Afsnit 160, Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit 160	Samlet indtryk
 2	Nej, det gik fint.	Godt
 3	Alle var meget venlige og hjælpsomme (jeg havde KUN fået min tandbørste med!).	Virkelig godt
 10	Ventede på en stuegang til næste dag. Ubehageligt ikke at vide dette og hvorfor dette valg.	Godt
 11	I betragtning af at jeg blev indlagt om aftenen var der aktivitet lige fra begyndelsen.	Intet svar
 14	Altid en meget venlig modtagelse.	Godt
 19	Jeg fik slet ingen modtagelse. Det har jeg fået ved mine tidligere indlæggelser.	Intet svar
 26	Kan ikke huske.	Det kan jeg ikke vurdere
 31	Der var undersøgelse med det samme og behandling med det samme.	Det kan jeg ikke vurdere
 32	Indlagt [i sommers]. Stresset personale pga. ferie og lukning af en afdeling. [I efteråret] en ganske anden oplevelse af personalet. Roligt og stille. Behageligt og kompetent behandling.	Godt
 33	Godt humør og meget venlighed.	Virkelig godt
 35	Når man kommer som gammel teenager med nykonstateret diabetes og får tilbudt en seng ved siden af en på 90 år, der hoster uafbrudt, kunne det være dejligt, hvis man kunne tilbyde en anden form for indlæggelse, nu også når man er i chok efter sådan en besked.	Godt
 36	Virkelig god behandling.	Godt
 37	Sygeplejersken sagde, lægen kom inden for kort tid, men det gjorde han ikke. Sygeplejersken undskyldte og sagde han kom inden middag, det gjorde han heller ikke, så jeg fik alt for lavt blodsukker.	Dårligt

Afsnit 160, Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit 160	Håndtering af fejl
5	Urinprøver blev ikke hentet.	Dårligt
11	Jeg fik udleveret [medicin], selvom mit væskniveau var meget lavt og jeg selv havde bedt om ikke at få det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	På et tidspunkt (aften) hvor droppet sad løst og skulle skiftes, var sygeplejersken ikke i stand til at skifte det uden at kalde på hjælp, da det begyndte at bløde rigtig meget.	Godt
22	Jeg synes godt, jeg kunne ønske, at personalet kunne have fortalt mig, hvad årsagen til, jeg går så dårligt, er.	Intet svar
24	Jeg havde aftalt med en sygeplejerske, hvordan min medicin skulle tages. Dette blev ikke respekteret af en anden sygeplejerske, og det havde negative konsekvenser for mig. Generelt utrolig dårlig kommunikation blandt de ansatte.	Dårligt
29	Jeg måtte ikke få min smertestillende medicin, mens jeg var indlagt.	Intet svar
31	Forkert medicin (tabletter). Min læge gav mig med det samme det gamle tabletforbrug.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Jeg fik ordineret en halv tablet i stedet for en hel [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
37	Lægen tog alt medicin fra mig, men ikke insulin. Lægen, der kom [], sagde, det var en fejl, at medicinen blev taget fra mig.	Virkelig godt










Afsnit 160, Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit 160	Samlet indtryk
1	Blev sendt hjem for hurtigt første gang og måtte derfor indlægges igen for ikke "opdaget" (undersøgt til bunds) [lidelse].	Det kan jeg ikke vurdere
3	Jeg blev virkelig godt behandlet - den korte tid jeg var indlagt! - og har kun rosende ord til overs for alle, jeg var i berøring med!	Virkelig godt
11	Overflytningen var måske godt nok tilrettelagt. Jeg vidste bare ikke noget om det, eller hvorfor, før ganske kort tid før jeg blev hentet.	Intet svar
18	Meget fin behandling, akut indlagt med alt for højt blodsukker. God atmosfære på afdelingen.	Virkelig godt
19	Efter NN ankom blev det sat på plads, og herefter gik det planmæssigt fremad!!!	Intet svar
23	Godt fordi jeg hurtigt fik en tid til biosi. Dårligt fordi der ved overflytningen tages mest hensyn til, hvad der passer taxa, end hvad der passer patienten. I mit tilfælde fra operation ved middagstid og med ca. halvanden times ventetid på afdelingen uden mad fra morgemaden og til sidst på eftermiddagen.	Godt
24	Jeg blev sendt på patienthotellet (hvilket var fantastisk), men der var rod med, hvornår jeg skulle møde op på afdelingen osv. Igen virkelig dårlig kommunikation.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Generelt megen venlighed. Tak for det.	Godt
37	Da fejlen var rettet, blev der taget røntgen af skulderen og taget blodprøver, og jeg måtte tage hjem.	Dårligt

Afsnit 160, Medicinsk Afdeling C, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit 160	Samlet indtryk
 1	Manglende information om ændret medicin og hvorfor omlægning af samme.	Det kan jeg ikke vurdere
 4	Jeg kom vist hjem 1-2 døgn for tidligt, men det var efter eget ønske, da jeg har små børn hjemme. Derfor har jeg svaret "tryk". Hvis jeg var blevet efter deres anbefaling, ville svaret have været "meget tryk".	Virkelig godt
 6	Afdelingen kontaktede hjemmeplejen, for at jeg skulle få aflastning i min stressede hverdag []. Hjemmeplejen reagerede utroligt negativt!	Dårligt
 6	Samarbejdet mellem hospitalet og den kommende hjælp, man mente, jeg trængte til, fungerer slet ikke!	Dårligt
 11	Jeg havde indtryk af et meget kompetent og MEGET travlt personale. Om natten var der beskidt på toiletterne. For lidt personale er min konklusion.	Intet svar
 12	Blev ikke udskrevet hjem til. Blev overflyttet til kommunehospitalet.	Godt
 14	Nogle gange føler man sig ikke klar til at komme hjem. Men lægen har taget beslutningen om udskrivelsen.	Godt
 31	Personalet var meget hjælpsomt hele tiden.	Det kan jeg ikke vurdere
 32	[I sommeren] måtte jeg hjem for at få ro på og blev måske udskrevet for tidligt. [I efteråret]: Ja, en behagelig og rar oplevelse, som jeg kun kan skrive positivt om.	Godt