

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Afsnit MEA
Medicinsk Afdeling M
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:	153
Besvarelser fra afsnittets patienter:	83
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

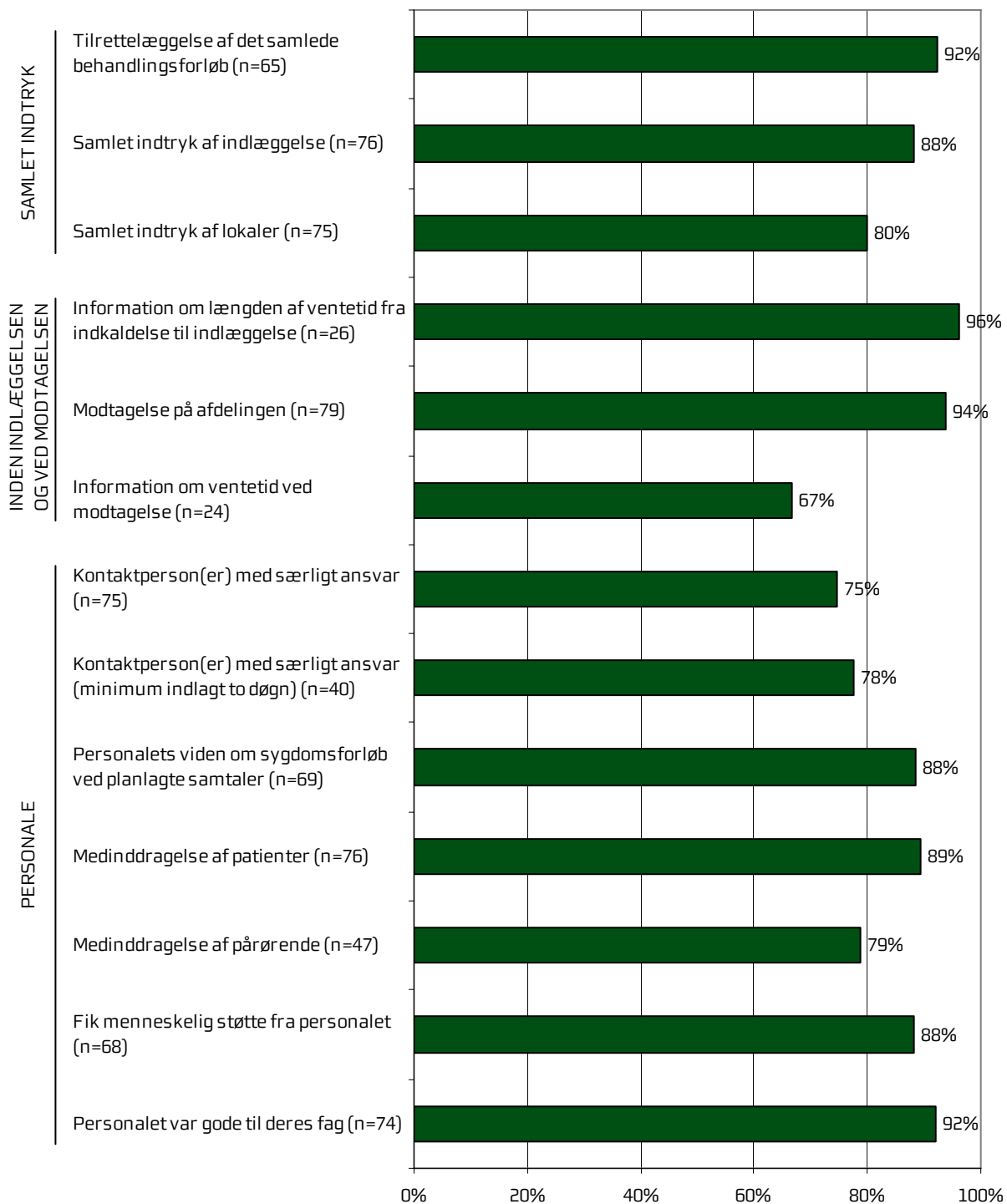
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

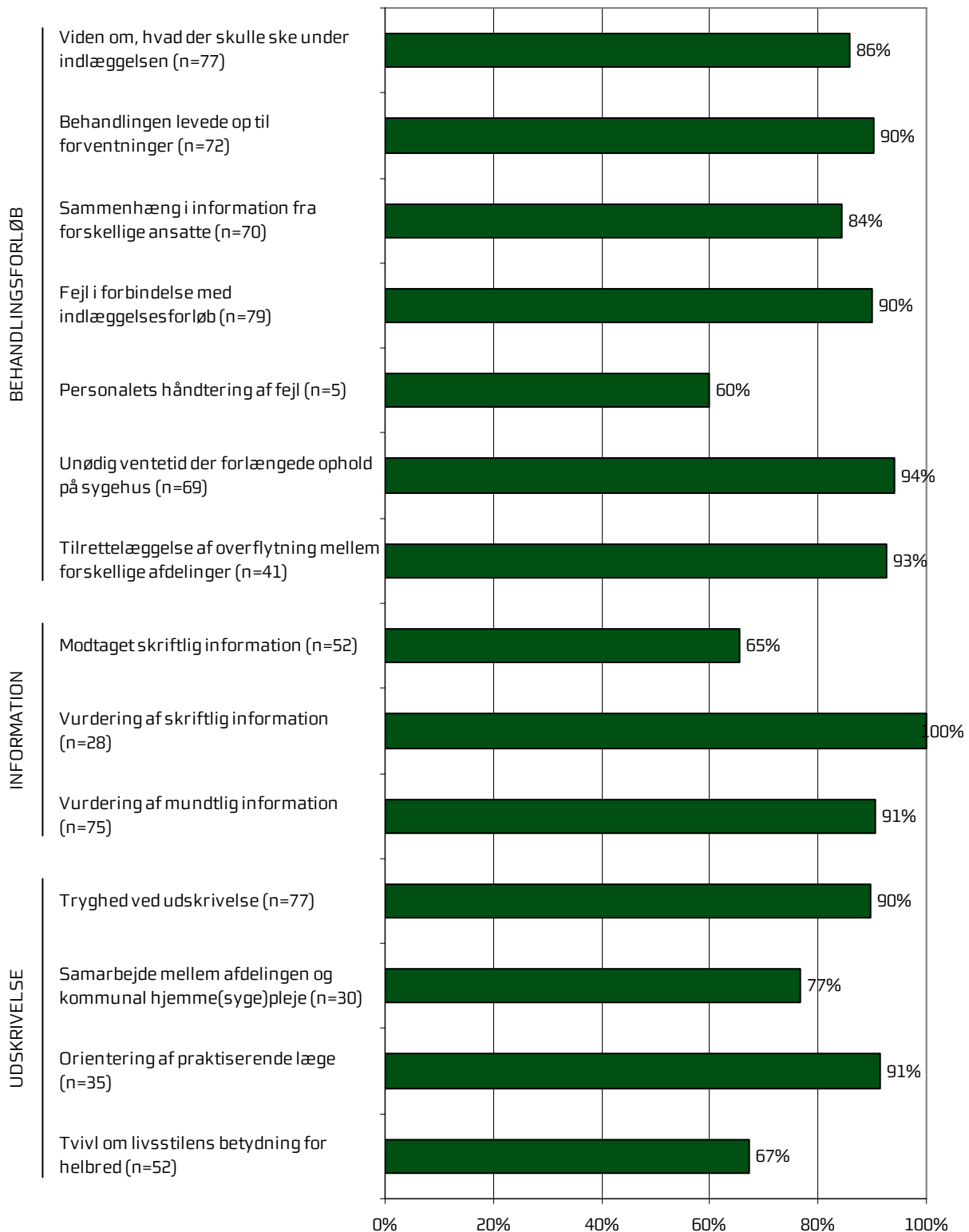
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

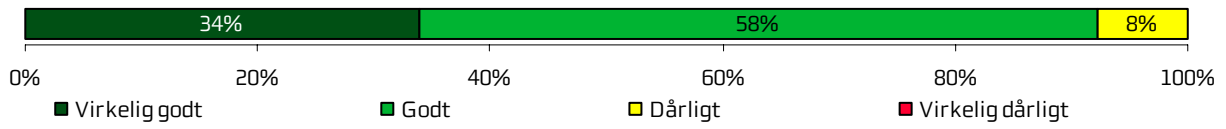
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

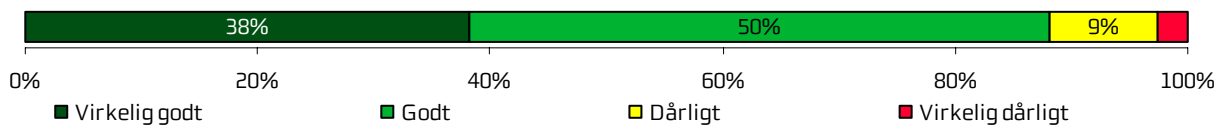
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

Samlet indtryk

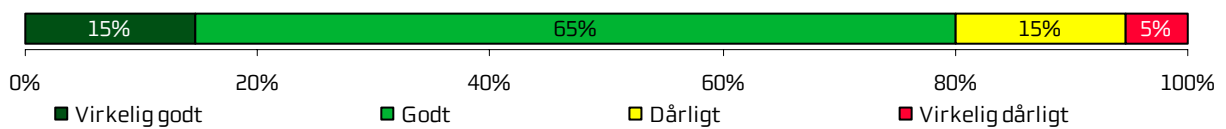
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=65)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=76)



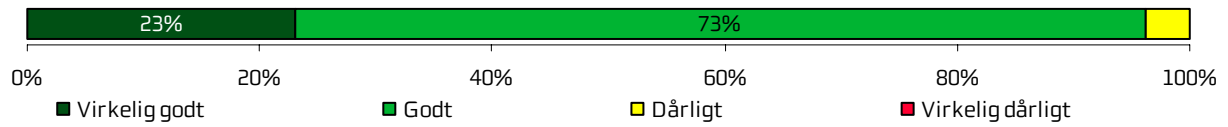
Samlet indtryk af lokaler (n=75)



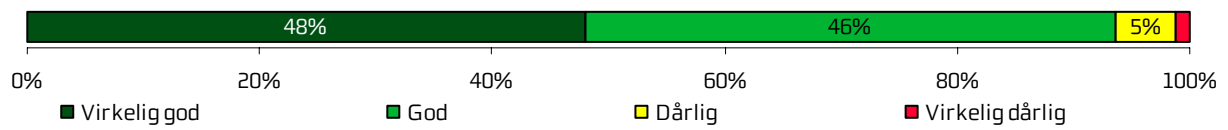
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		92 %	-	100 % *	85 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		88 %	-	100 % *	88 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		80 %	-	100 % *	66 %	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

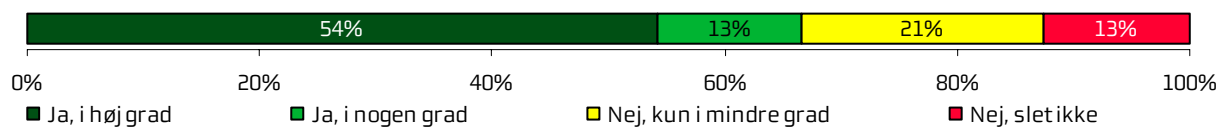
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=26)



Modtagelse på afdelingen (n=79)



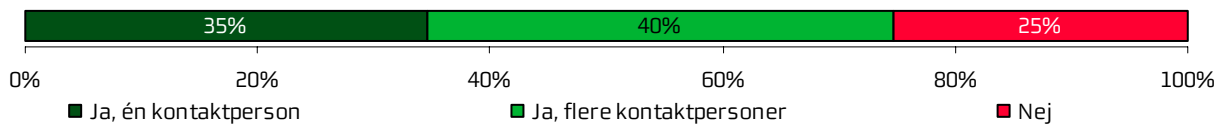
Information om ventetid ved modtagelse (n=24)



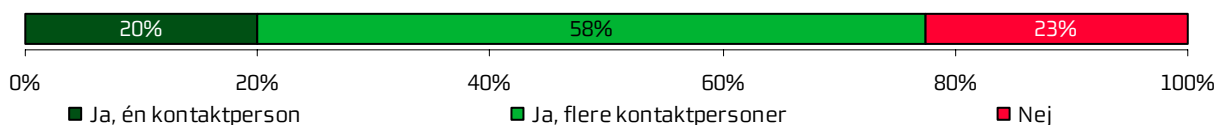
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		96 %	-	100 %	79 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		94 %	-	100 % *	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		67 %	-	89 % *	61 %	74 %

Personale

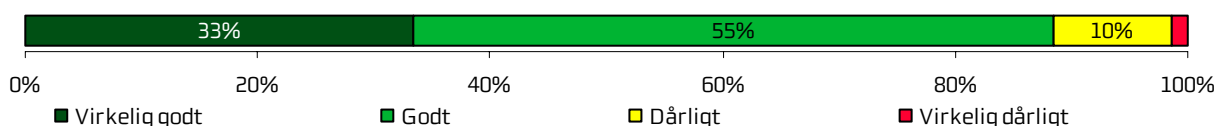
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=75)



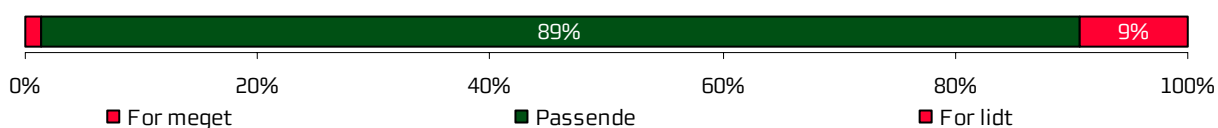
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=40)



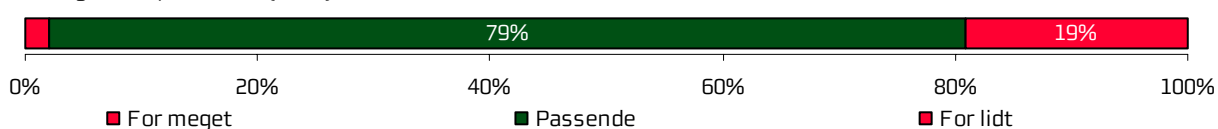
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=69)



Medinddragelse af patienter (n=76)



Medinddragelse af pårørende (n=47)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=68)



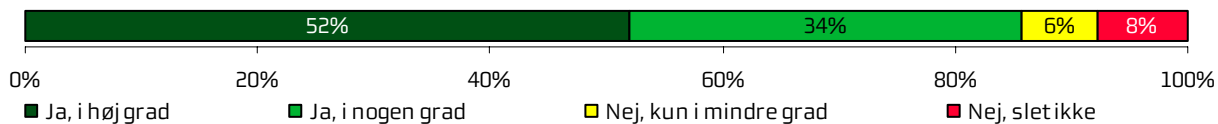
Personalet var gode til deres fag (n=74)



	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 %	-	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?		88 %	-	100 % *	83 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		89 %	-	100 % *	82 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		79 %	-	100 % *	74 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		88 %	-	100 % *	84 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		92 %	-	100 % *	91 %	98 % *

Behandlingsforløb

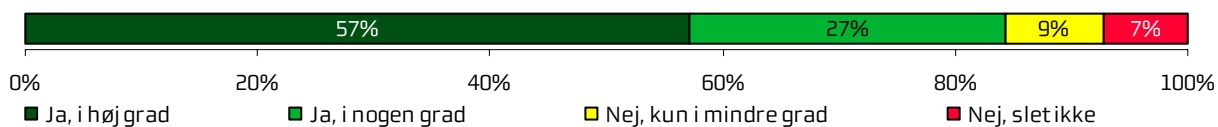
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=77)



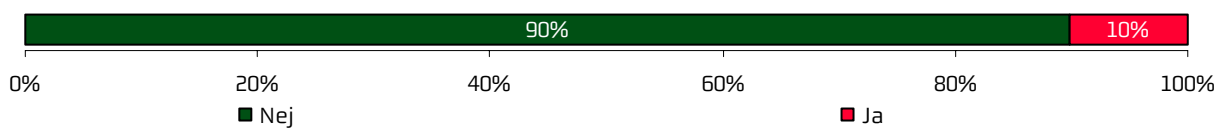
Behandlingen levede op til forventninger (n=72)



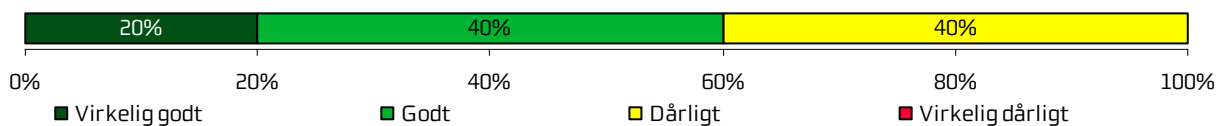
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=70)



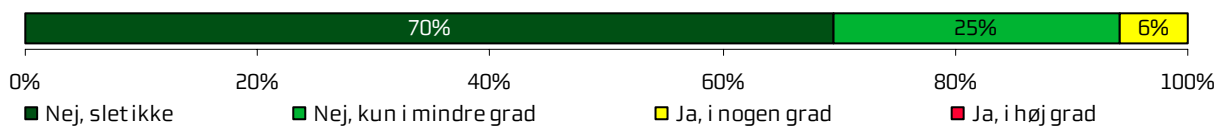
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=79)



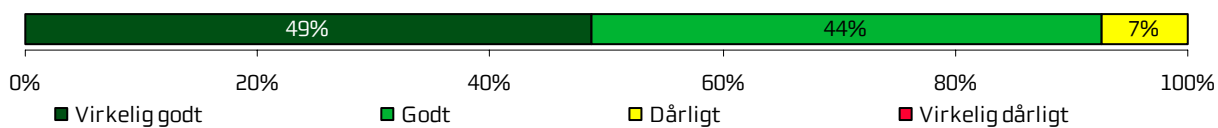
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=69)



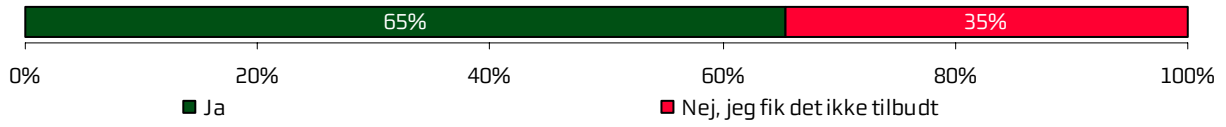
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=41)



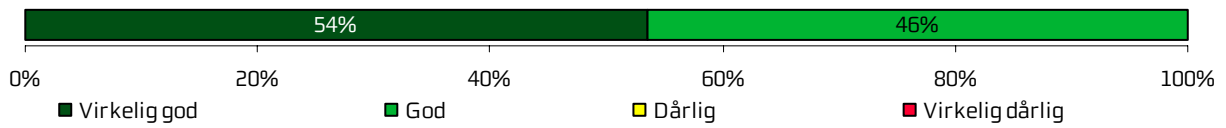
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		86 %	-	100 % *	71 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	-	100 % *	83 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		84 %	-	100 % *	77 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		90 %	-	100 % *	72 % *	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		60 %	-	83 %	44 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		94 %	-	98 %	72 % *	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		93 %	-	100 %	80 %	91 %

Information

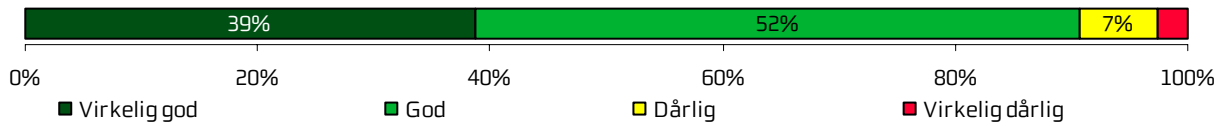
Modtaget skriftlig information (n=52)



Vurdering af skriftlig information (n=28)



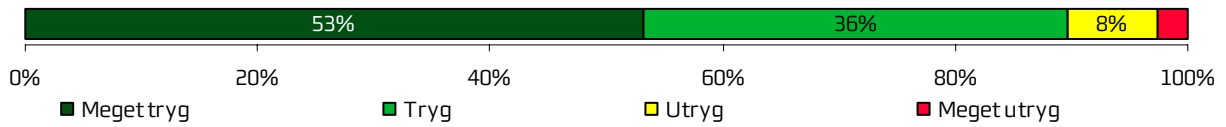
Vurdering af mundtlig information (n=75)



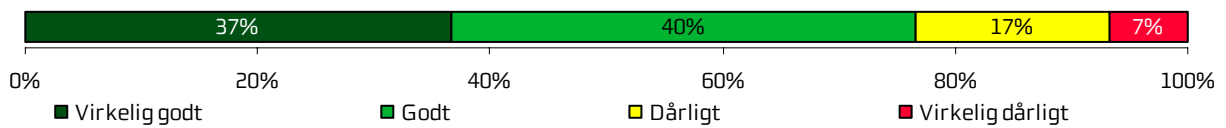
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		65 %	-	97 % *	34 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	-	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		91 %	-	100 % *	85 %	94 %

Udskrivelse

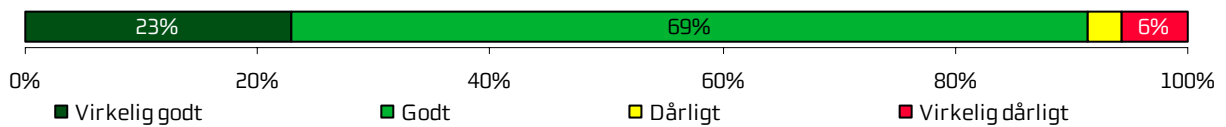
Tryghed ved udskrivelse (n=77)



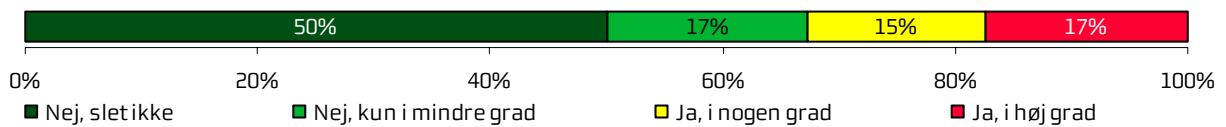
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



Orientering af praktiserende læge (n=35)



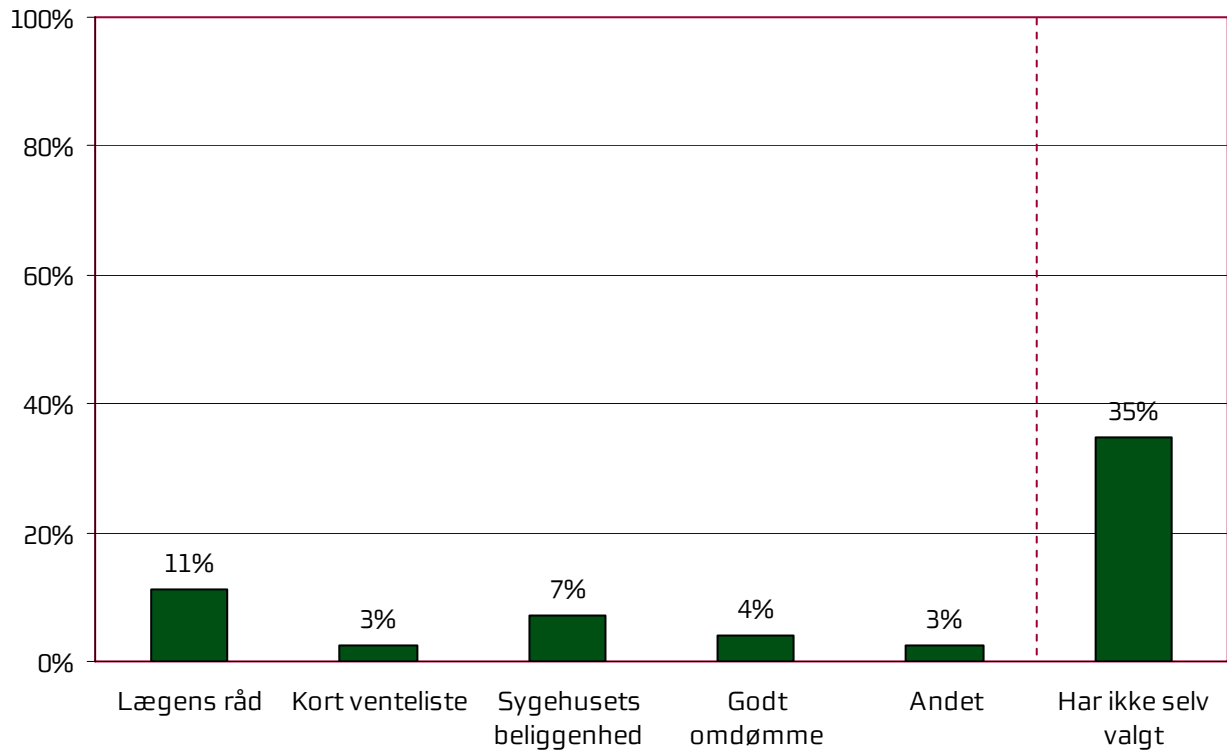
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=52)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		90 %	-	100 % *	75 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		77 %	-	98 % *	73 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		91 %	-	100 % *	73 % *	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	-	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 MEA, Medicinsk Afdeling M, 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 MEA	Samlet indtryk
1	Man kunne godt informere om, at p-afgift på dagparkering var ændret. Dårlig lys på standere, når man kommer til indlæggelse sent aften. Der var også en del forvirring på afdelingen om formiddagen, og meget lang afslutning på forløbet.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Fra datter: Der er sket en sand revolution til det bedre fra første gang, min mor var indlagt, i 2004 til nu. Ved ikke, hvad det er, men kæmpe kvalitetsforskel.	Godt
7	Stor forskel i den omsorg, hver enkel sygeplejerske ydede. Knap så stor omsorg generelt set. Er det et kendt "problem", der er tale om i henhold til indlæggelser? Tag da patienten med i forløbet. Sæt jer evt. bedre ind i journalen, og dét lægen, der henviser, skriver! - Vil spare meget VENTETID OG FORVIRRING! Generelt, er det en tilbagevendende patient, bør denne være mere med i forløbet!	Det kan jeg ikke vurdere
8	Ok.	Godt
9	Jeg så et personale, der havde meget travlt. Der var ingen tvivl om, at de er fagligt dygtige, og alle ydede deres bedste. Men de havde meget at se til.	Godt
10	I kunne måske godt have en seng parat til patienterne på afdelingen.	Godt
11	Sammenhængen i indlæggelsesforløbet var dårlig.	Dårligt
11	Skriftlig information samarbejder. Der var ikke sammenhæng i det du fik at vide, når man talte med ansatte.	Dårligt
12	For få BADEVÆRELSER (STORE). Blev flyttet fra tre stuer (to dage).	Godt
13	Fandt alt rigtig godt.	Virkelig godt
14	Jeg mangler stadig svar på mine spørgsmål. Jeg blev lovet, at svarene ville være med i kuerten med svar på prøverne fra hospitalet.	Godt
15	Jeg lå på en fire-sengsstue, hvilket er for mange, foretrækker en to-sengsstue. Der var kun ét toilet uden bad, som også blev brugt af andre patienter og andres gæster.	Godt
19	Jeg var indlagt i ni dage, og i den periode blev min seng ikke redt.	Dårligt
20	Flere gange, altid ok. God kontakt med sygeplejerske og læger under og ved afslutning af forløbet med læge NN.	Godt
22	Planlægge bedre, så ventetiden bliver kortere. Samarbejdet mellem de forskellige afdelinger er god.	Godt
23	Sengestuen kunne godt trænge til maling, især nutidigt. Toilet er ok. Opholdsstuen ok.	Godt







- ✎ 24 Jeg oplevede en SOSU, der gik rundt fra morgenen og tog blodtryk, lagde et termometer på bordet. Der skete noget i behandlingsforløbet, som gav udslag i, at jeg ikke havde fået taget temperaturen. Da SOSU'en kom og ville hente termometeret, påpegede hun, at jeg lige skulle få taget [temperaturen]. Det gjorde jeg så. Men flere timer efter, da jeg skulle udskrives, lå termometeret stadig på bordet - det var ikke blevet hentet. Det synes jeg, er meget overflødigt såvel som temperaturtagning i mit tilfælde. Virkelig godt
- ✎ 26 De tog hånd om mig. Tak. Godt
- ✎ 28 Dette er anden gang, jeg udfylder dette skema. Jeg ønsker ikke flere breve angående disse spørgsmål. Virkelig godt
- ✎ 30 Når man kommer ind klokken 22.00, kan der godt være mulighed for at komme på nettet, så man ikke skal vente til næste dag klokken 10.00. Godt
- ✎ 31 Jeg har været meget tilfreds med mit ophold på medicinsk afdeling på Århus sygehus. Alle har været utrolig søde og omsorgsfulde over for mig. Tak. Virkelig godt
- ✎ 32 Være bedre til at knytte én sygeplejerske til den indlagte, så man ikke er i tvivl om, hvem man skal spørge. Jeg kommer kvartalsvis, men savner at blive budt velkommen, når man kommer, så man ikke føler sig til ulejlighed. Der er ofte meget uro på afdelingen. Godt
- ✎ 33 Bliver altid modtaget af venlig og imødekommende personale, er selvhjulpen og har derfor ikke brug for personale til praktisk hjælp. Til mine behov er det yderst tilfredsstillende at besøge jer hvert 2. år. Virkelig godt
- ✎ 34 Jeg mener ikke, at skemaet er relevant i mit tilfælde. Jeg var indlagt til kontrol, hvilket sker en gang om året. Alt er rutine - jeg ved, hvad der skal foregå. De ved, hvad der skal foregå, og der er sjældent overraskelser. Jeg føler mig godt behandlet, og er der spørgsmål, bliver de besvaret. Intet svar
- ✎ 36 Jeg oplevede mit ophold på alle måder som værende udmærket! Intet svar
- ✎ 39 Min mand og jeg har fået en meget fin behandling på afdelingen, og det takker vi for. Intet svar
- ✎ 41 Baderummet var for lille. Godt
- ✎ 42 Synes selv, at jeg har fået en FIN, GOD og REEL behandling. Virkelig godt
- ✎ 43 Fagligt dygtigt personale, der var gode til at få mig kropsmæssigt i gang. Virkelig godt
- ✎ 44 Der er vist ikke så mange andre steder, der ved noget om min sygdom. Dårligt

Afsnit MEA, Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus

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

	ID	Kommentarer - Afsnit MEA	Samlet indtryk
	2	Indlagt af læge.	Intet svar
	4	Blev indlagt fra skadestuen.	Virkelig godt
	5	Jeg var blevet tilbudt en undersøgelse/indlæggelse [], så jeg skulle bare overnatte og så have taget en masse blodprøver, inden jeg blev sendt hjem ved middagstid. Så mange af spørgsmålene er ikke aktuelle for mit vedkommende.	Det kan jeg ikke vurdere
	7	Blev akut indlagt (dog med tidligere sygdomsforløb, som jeg havde været indlagt med [flere] gange før).	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Nej, det var akut jeg blev indlagt.	Godt
	11	Var på et andet sygehus først og fik en besked. Kom til et Aarhus og fik en anden besked.	Dårligt
	12	Overført fra andet sygehus.	Godt
	15	Blev indlagt efter et kontrolbesøg.	Godt
	16	Efter jeg havde fået at vide, at jeg skulle have foretaget undersøgelsen, var jeg på hæmatologisk afdeling for at blive tappet. Her var der en anden læge, der syntes, at denne undersøgelse var spild af tid. Det syntes jeg var noget forvirrende.	Godt
	17	Min indlæggelse er en årlig kontrol af tre timers varighed med en masse blodprøver. Mine svar er ikke dækkende for en indlæggelse.	Godt
	20	God information før indkaldelse.	Godt
	21	Jeg var hos vagtlægen og blev indlagt derefter, så jeg oplevede ingen ventetid.	Godt
	24	Der var ikke noget ventetid. Jeg ankom sent om aftenen.	Virkelig godt
	25	Blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Akut.	Godt
	27	Jeg var kun indlagt et døgn. Der har jeg fået en god behandling. Mit blodtryk var for højt.	Intet svar
	29	Men der var ikke så meget at informere om, da det var en kontrolundersøgelse, som jeg har været indlagt til mange gange tidligere.	Godt
	33	Er til fast kontrol hvert andet år og får altid indkaldelse i meget god tid og tilbud om at ændre tiden,	Virkelig godt

hvis ikke det passer mig. Fin information.

- | | | |
|---|---|--------------------------|
|  | 35 Indlagt akut med smerter. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 37 Indlagt akut. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 40 Akut indlæggelse. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 41 Jeg blev indlagt akut. | Godt |
|  | 42 Har haft løbene kontakt med egen læge og samtidig haft GOD kontakt til sårambulatoriet grundet diabetes. | Virkelig godt |
|  | 45 Jeg blev indlagt fra kirurgisk afdeling og denne overflytning blev hurtigt arrangeret. Der var ingen ventetid overhovedet. | Virkelig godt |








Afsnit MEA, Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit MEA	Samlet indtryk
7	Det varede noget tid, inden jeg blev taget imod af personalet (sygeplejersker mv.). Der var stor forvirring, og det tog lang tid, før jeg havde en kontakt, der vidste, "hvorfor" jeg var indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
10	Jeg syntes, det var for dårligt, at der ikke var en seng klar til mig.	Godt
14	Sygeplejersken der skulle modtage, var i gang med en anden patient. Jeg blev spurgt om jeg ville tage plads på stuen i sengen ved døren. Det er da virkelig prof. Styr på det fra starten, samtidig med at hun stadig var i gang med en anden opgave.	Godt
18	Nej, kan ikke huske det!	Det kan jeg ikke vurdere
22	Dårlig, fordi personalet havde rigtig travlt.	Godt
25	Blev ikke modtaget af personalet på afdelingen. Måtte selv bede om mad og medicin.	Det kan jeg ikke vurdere
29	Jeg møder faktisk bare ind og meddeler, at jeg er kommet. Det er først [sent om aftenen], så der sker ikke mere den dag.	Godt
32	Det er rart, hvis man føler, at man er ventet og ikke en "overraskelse".	Godt
38	Flink og kompetent personale.	Virkelig godt
42	Meget GOD behandling - både på ambulatoriet og sidenhen [flere dage] sengeafsnittet.	Virkelig godt
45	Jeg følte, jeg var ventet og fik hurtigt en seng.	Virkelig godt

Afsnit MEA, Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit MEA	Håndtering af fejl
 3	De tog medicinen fra mig, uden at give mig besked.	Godt
 7	Da jeg har været indlagt flere gange før med samme symptomer, men heller ikke disse gange fik yderligere behandling eller diagnose, havde jeg visse forhåbninger til denne indlæggelse. Jeg blev fortalt, at man ville prøve noget nyt, da tidligere undersøgelser ikke viste noget. Det skete dog ikke! I stedet var der lang ventetid, og stor tvivl mellem personalet om, hvad der skulle ske. Det endte med, at jeg blev sendt til undersøgelse igen (som så mange gange før), fordi min journal, såvel som jeg selv, ikke blev hørt efter tidligere forløb.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 10	Indvendig syning, som resulterede i indvendig blødning.	Virkelig godt
 11	Piller.	Dårligt
 25	Fik at vide, mit hjertekardiogram var i orden, men det var ikke taget på mig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 41	Småting.	Godt
 44	Jeg oplevede, at de spørgsmål, jeg stillede stuegangslægen, ikke blev givet videre til den læge, som skulle modtage mine prøvesvar og svare retur til mig. Jeg har stadig ikke fået svar på mine spørgsmål.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Afsnit MEA, Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit MEA	Samlet indtryk
7	Jeg følte, at mit forløb kunne være blevet optimeret, hvis der var gået i dybden med min journal. Eller personale og læger havde spurgt mig (taget mig med i overvejelserne), da det var én gang ud af mange, jeg har været indlagt. DESUDEN synes jeg, det var svært at få tilstrækkeligt med smertestillende - var personalet ikke villige til at give!	Det kan jeg ikke vurdere
11	En sagde noget og en anden sagde noget tredje.	Dårligt
14	Inden jeg skulle udskrives stillede jeg en sygeplejerske to spørgsmål om nogle undersøgelser. Disse spørgsmål har jeg ikke fået besvaret endnu.	Godt
20	Jeg fik besked på, at jeg ville få en genindkaldelse [til undersøgelse].	Godt
21	På lægevagten blev jeg indlagt på [en afdeling på en anden lokalitet], tre timer senere blev jeg overflyttet til en anden afdeling... i samme bygning som lægevagten. Det har måske noget med ledige sengepladser at gøre, men det virkede fjollet.	Godt
29	Midt i processen kunne der pludselig ikke trækkes mere blod, og man måtte stikke flere gange for at få lagt en ny, med det resultat, at min arm var meget blå og øm over et stort område temmelig længe bagefter.	Godt
33	Da jeg altid møder ind om aftenen og udskrives næste dag ved middagstid, har jeg altid flere kontaktpersoner, men alle er velorienterede i min undersøgelse, der mest er bioanalytikerens fagområde. Og da jeg har været til kontrol i mange år, har jeg ikke meget brug for en hel masse information. Personalet er altid venlige og i godt humør.	Virkelig godt
42	Efter at jeg for [noget tid] siden kom hjem fra hospitalet, har jeg fået min fod behandlet af hjemmesygeplejere, og det går BEDRE, og [snart] skal jeg til kontrol på ambulatoriet.	Virkelig godt
43	Afdeling MEA Århus var virkelig god. Plejepersonalet var søde, også ved mine pårørende.	Virkelig godt

Afsnit MEA, Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit MEA	Samlet indtryk
11	Utryk ved information. Jeg søger praktiserende læge om mit behandlingsforløb.	Dårligt
14	Kun at jeg ikke har modtaget svar på de to spørgsmål jeg stillede.	Godt
20	Hører gerne om genindkaldelse, så tidspunktet kan koordineres med specialist og læge.	Godt
29	Jeg tager bare hjem og får skriftlig besked senere. Det er jo bare en blodprøvekontrol.	Godt
33	Har modtaget brev om undersøgelsesresultatet, efter jeg er kommet hjem. Tror også, min læge får den, men da jeg er rask, ser jeg ikke så ofte min læge.	Virkelig godt
42	Synes selv jeg har fået en god behandling, og samtidig ved jeg, at jeg kan henvende mig på ambulatoriet, hvis det igen kan blive noget problem.	Virkelig godt
43	Det er meget, meget svært at blive udskrevet, når man bliver overladt til sig selv efter []operation og [konsekvensen af denne]. Hvor blev hjælpen af fra hjemkommunen?	Virkelig godt
44	Jeg mangler stadig svar fra ansvarlig læge på de spørgsmål, jeg stillede under indlæggelsen.	Dårligt