

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Afsnit MVA
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:	186
Besvarelser fra afsnittets patienter:	88
Afsnittets svarprocent:	47%

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

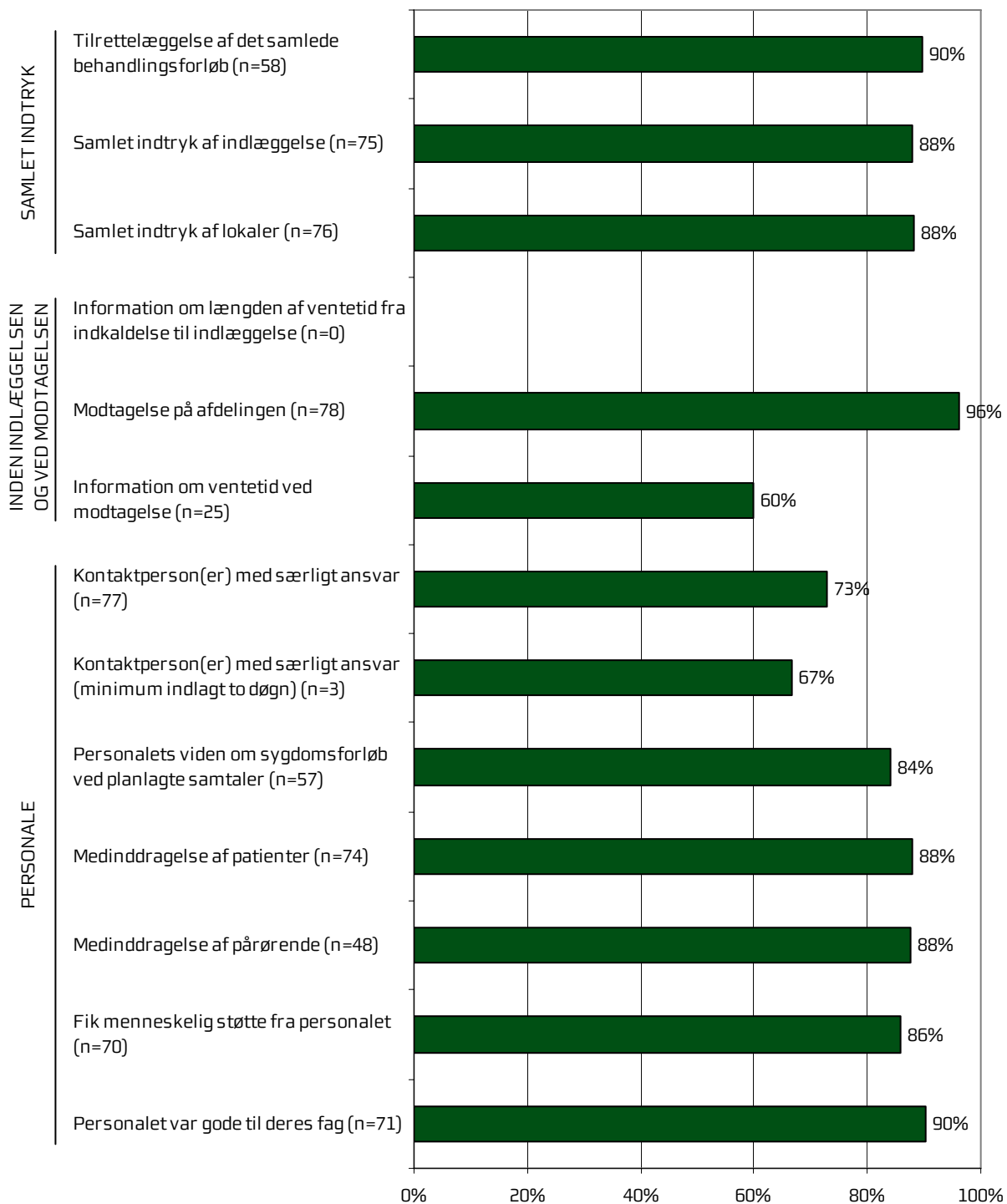
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

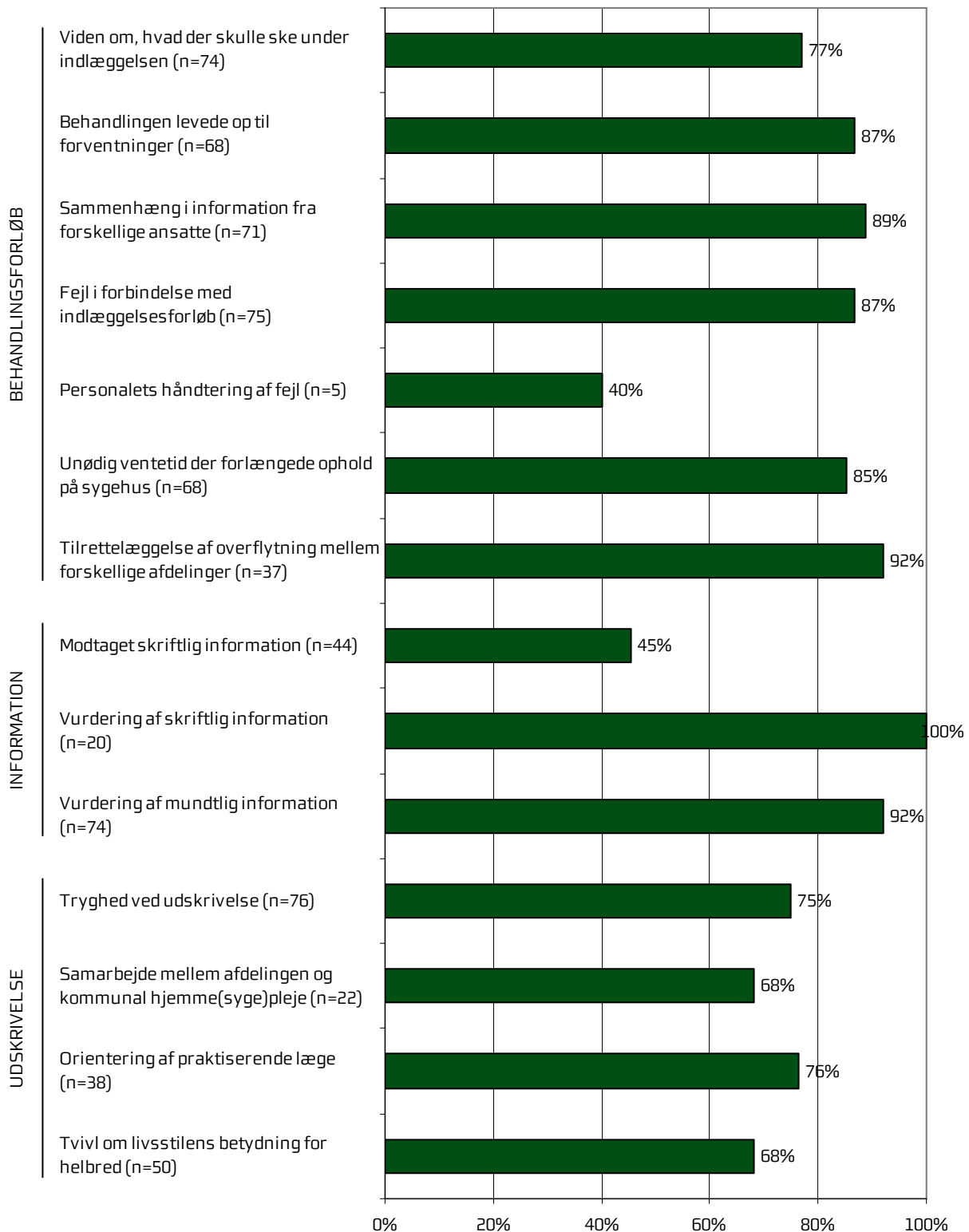
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

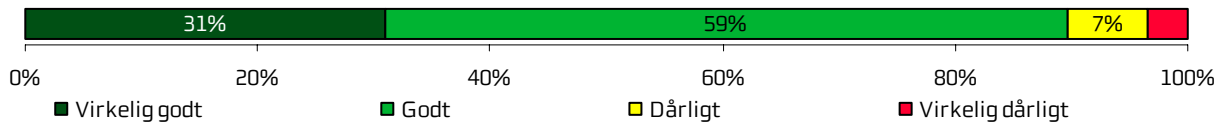
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

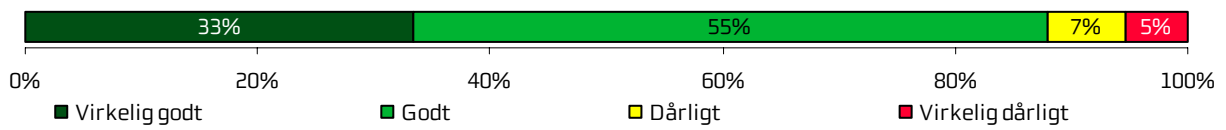
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

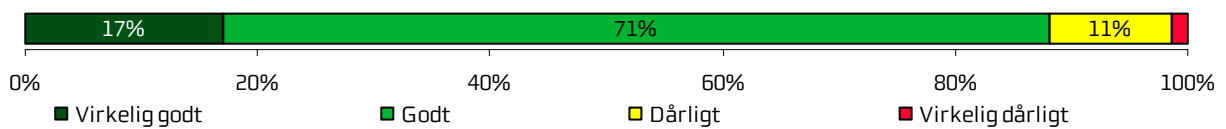
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=58)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=75)



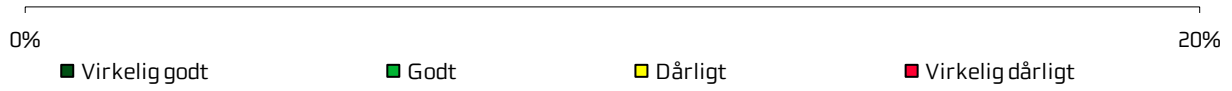
Samlet indtryk af lokaler (n=76)



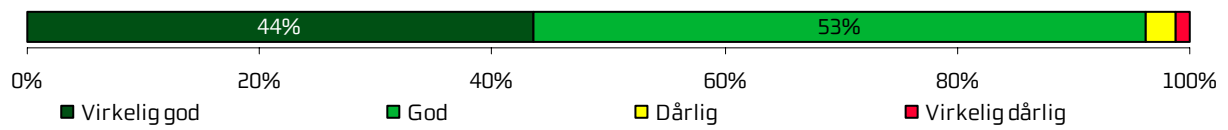
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		90 %	90 %	100 % *	85 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		88 %	76 %	100 % *	88 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		88 %	73 %	100 % *	66 % *	83 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

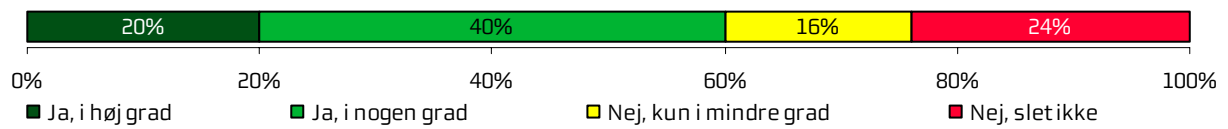
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=78)



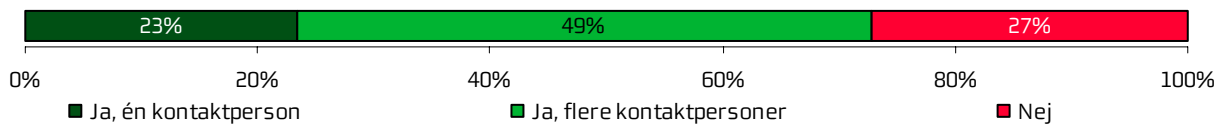
Information om ventetid ved modtagelse (n=25)



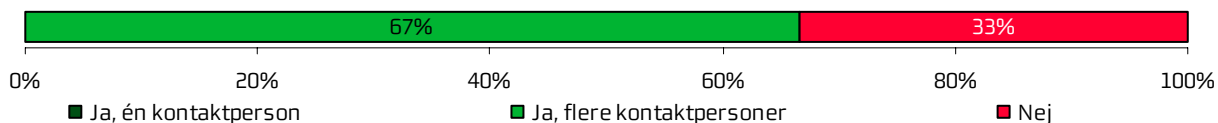
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		-	-	100 %	79 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		96 %	95 %	100 % *	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		60 %	75 %	89 % *	61 %	75 %

Personale

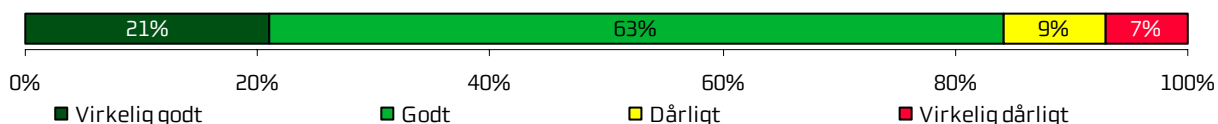
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=77)



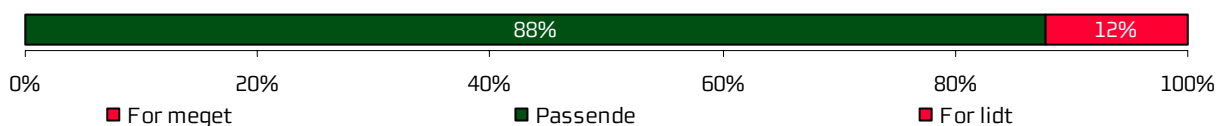
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=3)



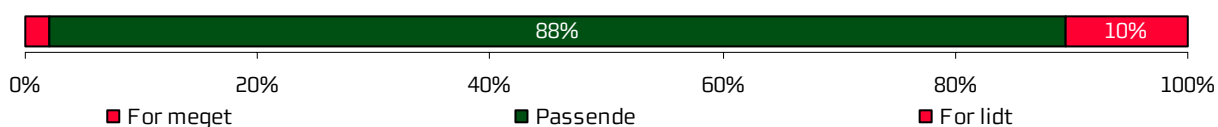
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=57)



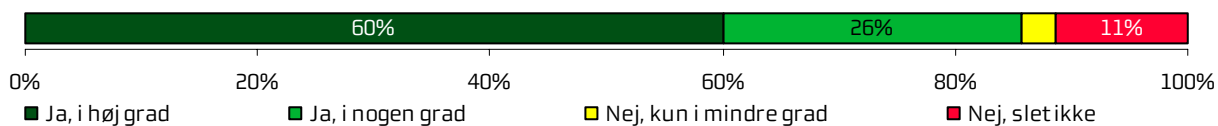
Medinddragelse af patienter (n=74)



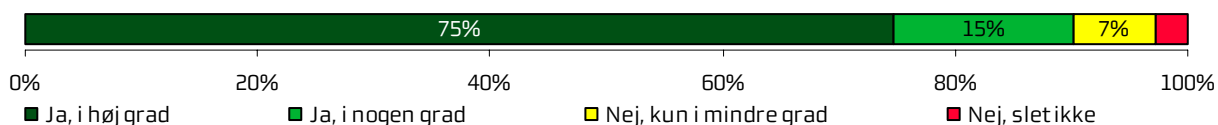
Medinddragelse af pårørende (n=48)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=70)



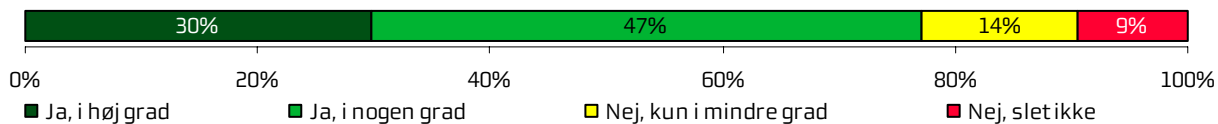
Personalet var gode til deres fag (n=71)



	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 %	74 %	100 % *	68 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		67 %	-	97 %	75 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		84 %	86 %	100 % *	84 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		88 %	78 %	100 % *	82 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		88 %	73 %	100 % *	74 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		86 %	84 %	100 % *	83 %	93 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		90 %	92 %	100 % *	91 %	98 % *

Behandlingsforløb

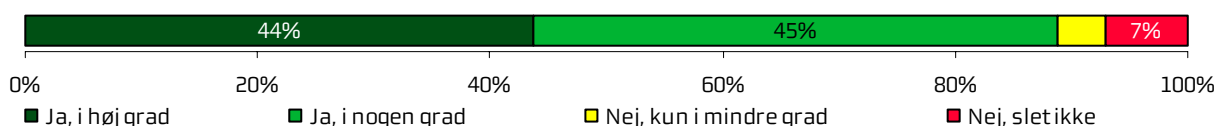
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=74)



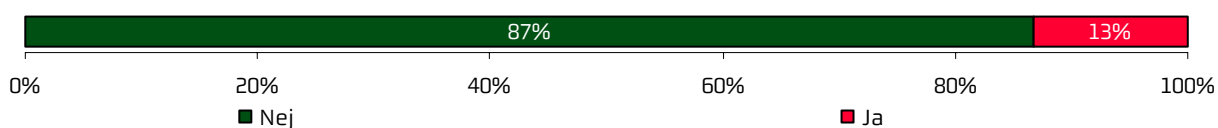
Behandlingen levede op til forventninger (n=68)



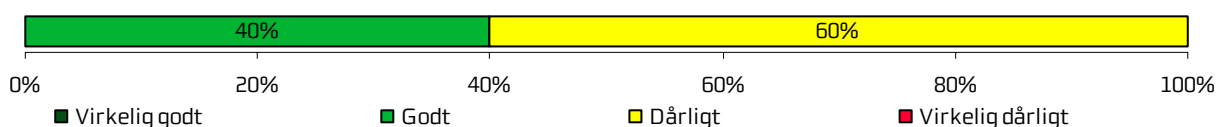
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=71)



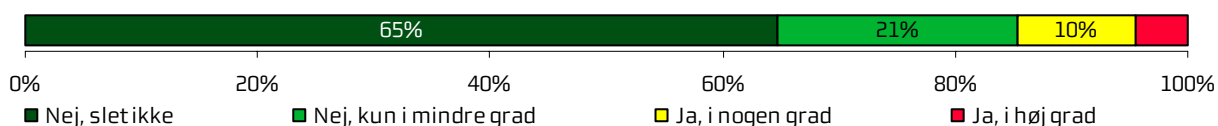
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=75)



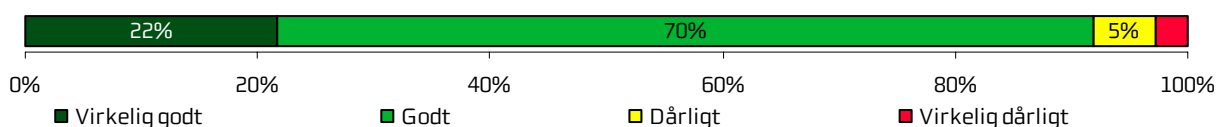
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=68)



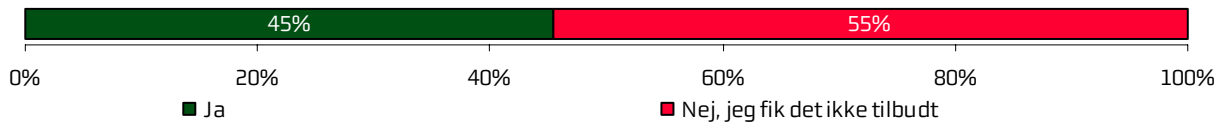
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=37)



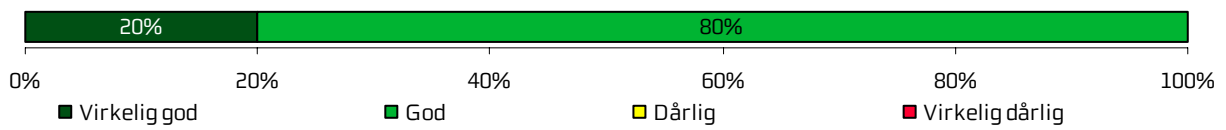
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		77 %	73 %	100 % *	71 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		87 %	91 %	100 % *	83 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		89 %	79 %	100 % *	77 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		87 %	-	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?		85 %	85 %	98 % *	72 % *	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		92 %	-	100 %	80 %	91 %

Information

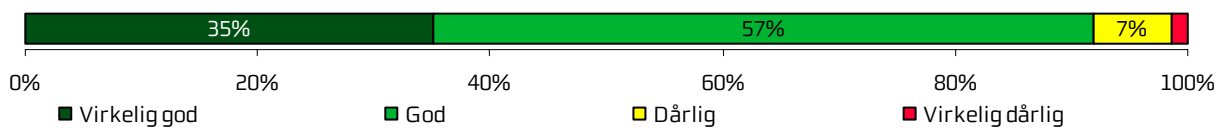
Modtaget skriftlig information (n=44)



Vurdering af skriftlig information (n=20)



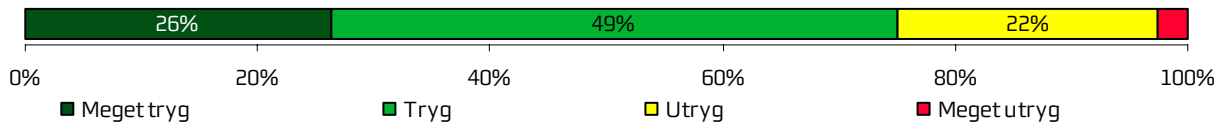
Vurdering af mundtlig information (n=74)



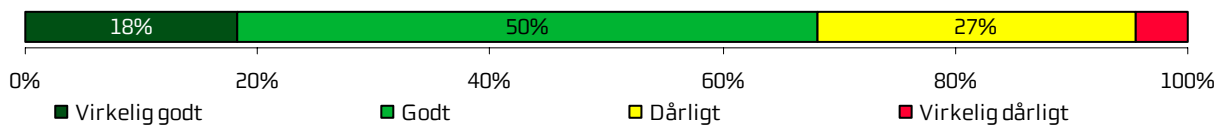
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		45 %	-	97 % *	34 %	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	88 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		92 %	79 %	100 % *	85 %	94 %

Udskrivelse

Tryghed ved udskrivelse (n=76)



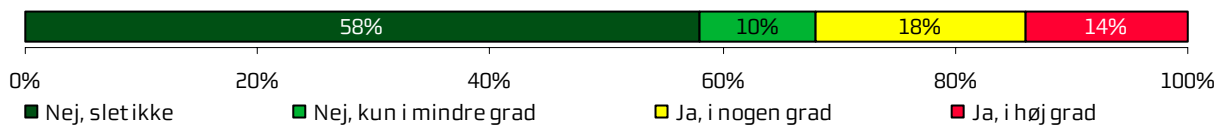
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



Orientering af praktiserende læge (n=38)



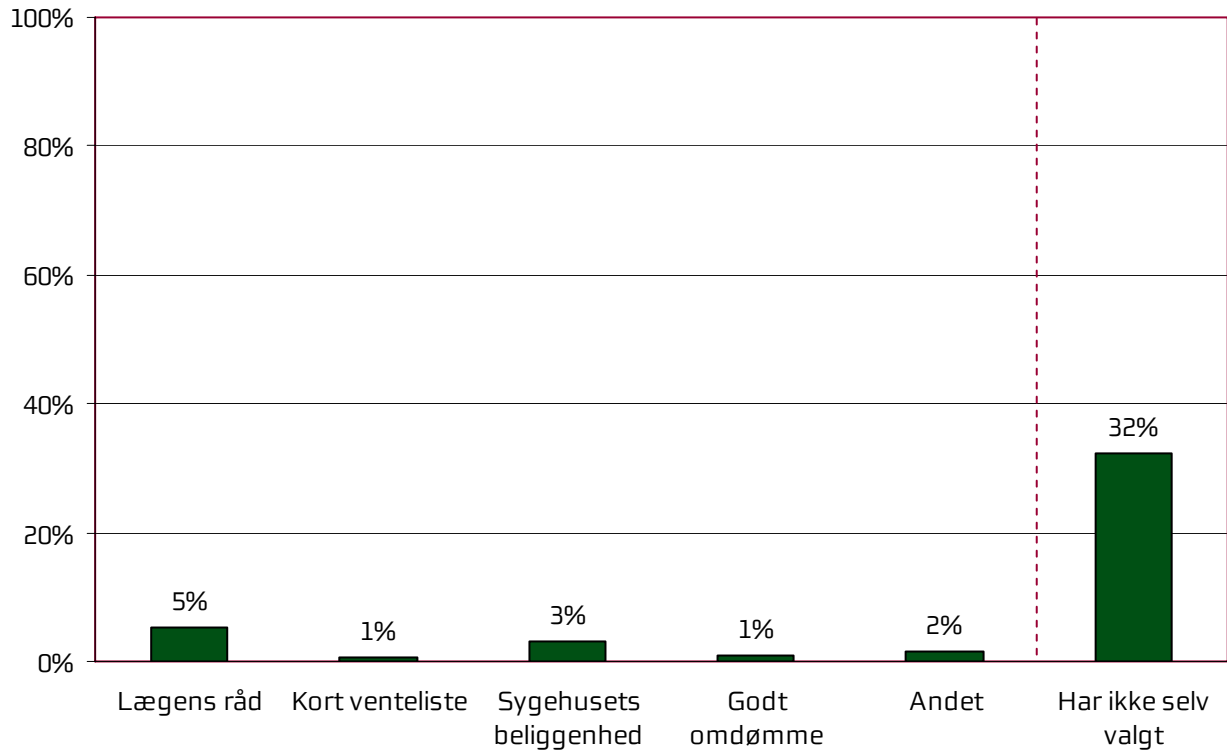
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=50)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		75 %	75 %	100 % *	78 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		68 %	83 %	98 % *	76 %	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		76 %	68 %	100 % *	71 %	89 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		68 %	58 %	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 MVA, 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 MVA	Samlet indtryk
1	Personalet var fantastiske, og skabte en venlig og tryk atmosfære med meget varme. TAK FOR DET.	Virkelig godt
3	Alle var utroligt søde og venlige.	Virkelig godt
5	Jeg synes, afdelingen fungerede fint, og synes, det var særlig godt, at man havde "is i maven" til ikke straks at dekretere antibiotika, men ventede og så tiden an, hvilket formentlig skyldtes, at sygeplejersken vurderede, at jeg var velfungerende. God iagttagelse.	Godt
6	Indlagt af Falck.	Godt
7	Det er svært for mig at svare på, samt vurdere mit ophold på andet sygehus, idet jeg blev indlagt akut om natten og derefter overført til Skejby næste morgen.	Intet svar
8	Under indlæggelsen blev jeg undersøgt/tilset af både opøvede personale samt færdiguddannet personale, hvilket jeg synes var helt fint. Behandlingen foregik uden unødigt ventetid, så en stor smiley til afdelingen.	Godt
9	Jeg synes, at personalet gjorde alting professionelt og havde en god omsorg for patienterne.	Virkelig godt
11	Fordi det er tæt på.	Dårligt
13	En dejlig, livlig og humoristisk sygeplejerske :). Skønt!	Godt
14	Akutmodtagelsen var meget tilfredsstillende.	Godt
15	Beskrivelser ved udskrivning for LANGSOM til egen læge (gælder mange afdelinger) - sekretær (er der nok til at skrive praktiserende, egen læge).	Virkelig godt
16	MEGET FINT, at patienten følges efter udskrivning.	Virkelig godt
17	Dejligt personale! De var god til at informere og var meget behagelige.	Godt
18	Da jeg kun var indlagt i ca. 12 timer, har jeg ikke mange kommentarer til indlæggelsen, udover at jeg fik et positivt indtryk og blev godt behandlet. Men én ting: Jeg fik blandt andet taget min temperatur, da jeg blev indlagt, 37,5, men derudover kom der yderligere to sygeplejersker med ca. ti minutters mellemrum og bad mig tage temperaturen igen. Jeg har indtryk af, at den første sygeplejerske havde vældigt travlt, og måske glemte at skrive temperaturen ned, for hendes vagt sluttede om 20 minutter, fortalte hun! Ellers kun ros til det hele. Og tak for det.	Intet svar
20	Jeg har været ovenud tilfreds med personalet, både læger og sygeplejerske. Alle har været meget flinke til at hjælpe og forklare, når man har spurgt.	Godt

-  23 Afdelingen gjorde noget særligt godt: Afdelingens læge NN fandt ud af, at jeg fik forkert medicin, som åbenbart var årsag til [komplikationerne]. Afdelingen kunne gøre det bedre, såfremt man ikke havde så travlt med at udskrive patienterne, med mindre det var et udtrykkeligt ønske fra patienten. Især når man bor alene. Godt
-  25 Jeg synes godt, at der kunne være flere fjernsyn, fordi det kan nemt blive kedeligt for en ung person. Godt
-  26 Utrolig dejligt personale! Men opholdsstuen kunne godt gøres bedre. Virkelig godt
-  29 Jeg har været fuldt tilfredshed med mit ophold på sygehuset, har mødt så megen venlighed og omsorg og vil gerne sige TAK til alle, jeg har været i kontakt med. Godt
-  30 Afdelingen gjorde fint. Godt
-  32 Bortset fra fire senge på stuen. Alt ok, bortset fra lang ventetid og deraf følgende unødvendig smertebelastning. Meget vigtigt. Intet svar
-  34 Jeg kan ikke huske noget, da jeg var besvimet []. Men jeg er meget taknemmelig for en god behandling []. Tak for alt godt hos eder. Virkelig godt
-  35 Selvom jeg har sat kryds ved "godt" i mange tilfælde i stedet for "virkelig godt", synes jeg, at sundhedsvæsenet her i Danmark er blandt det bedste i verden. Godt
-  37 Jeg gjorde alt for ikke at komme på denne afdeling. Falck ville pga. [lidelse] køre mig til Skejby, men de ville ikke have mig på B. Jeg lå ved siden af en kvinde med [lidelse]. Der prøvede mange forskellige at få et drop til at virke. De glemte hende hele tiden, så der var meget uro til kl. to om natten. Det kan jeg ikke vurdere
-  38 Stor ros under begge forløb. Virkelig godt
-  40 Jeg oplevede, at INGEN var ansvarlig på afdelingen. Det er det eneste sted, jeg har oplevet det. Det kan jeg ikke vurdere
-  42 Sygeplejerskerne skal møde patienterne med åbent sind og ikke tage for givet, at alle, der indlægges på MVA, har et misbrug! Det er meget modbydeligt at opleve, når man har mange smerter og er sårbar. Der var en enkelt sygeplejerske, som havde fagligheden i orden. Dårligt
-  43 Har været der nogle gange. Altid godt behandlet. Godt personale, altid godt humør. Godt
-  44 Hvis afdelingen havde levet op til deres ansvar og forpligtigelser, ville jeg på nuværende tidspunkt have fået stillet en diagnose og have været langt fremme i behandlingen. Intet svar

Afsnit MVA, Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit MVA	Samlet indtryk
1	Blev indlagt via skadestue.	Virkelig godt
2	Det skete akut, så der var stort set ingen ventetid inden indlæggelsen.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Akut indlagt, ingen ventetid.	Godt
8	Blev ved vagtlægens besøg indlagt.	Godt
10	Kan ikke besvares, da jeg blev indlagt direkte fra MT-scanning [].	Intet svar
11	Rigtig lang ventetid!	Dårligt
12	Blev akut indlagt til smertelindring i forbindelse med en formodentlig diskosprolaps.	Godt
17	Jeg opsøgte egen læge i forbindelse med en fremskreden [sygdom]. Derfra blev jeg akut indlagt.	Godt
19	Indlagt i forbindelse med undersøgelse.	Det kan jeg ikke vurdere
23	Jeg fik to krampeanfald. Det første om eftermiddagen, det andet fik jeg om aftenen [].	Godt
24	Ingen ventetid. Lægen sendte mig på sygehuset.	Godt
26	Jeg henvendte mig til vagtlægen, som besluttede at indlægge mig direkte.	Virkelig godt
28	Jeg blev indlagt akut.	Godt
32	Indlagt [i efteråret], hjem [dagen efter]. Undersøgelse på afdelingen [nogle uger efter] - efter telefonsamtale - rykket.	Intet svar
37	Jeg havde vagtlæge NN, som indlagde mig pga. [symptomer] på afdeling. Han glemte at bestille Falck, hvilket vi jo opdagede efter tre timer. Jeg kom til røntgen [], hvor man opdagede en [komplikation], kom på anden afdeling og blev sat i antibiotisk intensiv behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
40	Ingen på afdelingen tog sig af mig.	Det kan jeg ikke vurdere
42	Jeg havde forud haft meget stærke smerter i [det ene ben]. Blev indlagt af min egen læge med henblik på at få lavet en scanning af ryggen hurtigere samt at smertelinde mig, bedre end han kunne.	Dårligt
45	Blev indlagt akut []. På skadestuen, kom hjem i løbet af nogle timer, men kom igen om aftenen,	Intet svar

besvime de herhjemme igen, blev så natten over.

Afsnit MVA, Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit MVA	Samlet indtryk
5	Jeg blev overført til MVA efter indlæggelse akut på skadestuen, hvor jeg fik en grundig og fagligt fin behandling. Jeg blev godt modtaget på MVA og var orienteret om, at MVA inden 24 timer enten skulle visitere mig til en anden afdeling eller udskrive mig.	Godt
8	Blev ved modtagelsen undersøgt/samtale med det samme.	Godt
22	Var kun til undersøgelse [to gange i efteråret]. Alt ok.	Intet svar
26	Alt foregik hurtigt og effektivt, og alle var meget imødekommende.	Virkelig godt
29	Blev mødt med stor venlighed.	Godt
30	Den modtagelse var virkelig god nok.	Godt
31	Der var ingen ventetid - blev akut indlagt via vagtlægen.	Virkelig godt
32	Alt ok - kompetent personale.	Intet svar
33	Kortvarig - forhastet.	Godt
37	Jeg fik en seng og fik lagt drop. Der var beskidt på toilettet - måtte tage handsker på og fjerne afføring. Sagde det til en sygeplejerske, som sagde, at jeg kunne sige det til deres serviceassistent!!	Det kan jeg ikke vurdere
40	Jeg sad over en time og ventede på, at nogen havde tid til at tage sig af mig. Tre gange kom de og sagde, at de lige skulle finde en seng til mig.	Det kan jeg ikke vurdere

Afsnit MVA, Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?


ID	Kommentarer - Afsnit MVA	Håndtering af fejl
3	Lægen ordinerede en [magnyl] om dagen. Ved konsultation [i efteråret] kunne min mand have fået anlagt [kateter], hvis han ikke var i magnylkuren. Nu kostede det ekstra to uger med gener [].	Intet svar
11	Han/jeg fik ikke noget ud af behandlingen, da jeg stadigvæk havde smerter. Jeg tog til egen læge for at få medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	Jeg fik først den dosis medicin, som skulle være nødvendig samme dag, jeg blev sendt hjem, hvilket resulterede i, at jeg måtte have fat i lægen for at få ordineret mere medicin.	Intet svar
17	Jeg fik ved udskrivelsen ordineret antibiotika i tabletform, men dosis var forfejlet: Jeg skulle tage [given dosis]. Men på pakken var der kun blevet anført [anden dosis]. Jeg opdagede selv fejlen og kontaktede sygehuset. Fejlen blev derefter rettet.	Intet svar
21	Der var medicinliste plus øjendråbeskema (fire-fem forskellige slags), personalet havde ikke modtaget disse (hjemmesygeplejerske havde givet listerne med?), så min datter måtte hente nogle nye (dårligt).	Dårligt
27	Snakkede ikke sammen (plejepersonalet), tog mig ikke alvorligt. Blev udskrevet, trods at jeg fik at vide, at jeg var på orlov.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Jeg fik celixid i indsprøjtning, selv om personalet var orienteret om min allergi over for penicillin. De håndterede det dog godt, da jeg fik det skidt.	Godt
37	Jeg fortalte, at jeg havde mange rytmeforstyrrelser - nå - intet skete. Da jeg havde min egen medicin med og passede alt selv (undtagen drop), tog jeg en ekstra [tablet] med god virkning. De sætter drop op med luftbobler i ledningen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
44	Første læge NN informerede mig om, at han ville bestille en CT-scanning med kontrast. Jeg ventede hjemme i ca. [en måned] uden at få indkaldelse. I denne periode blev mine smerter værre og værre - måtte tage mere og mere smertestillende (morfin). Min egen læge rykkede [] uden resultat. Først da [andet team] kom på banen, skete der noget! [AFDELINGEN] HAVDE GLEMT MIG. Det må betegnes som SJUSK I HØJESTE POTENS!!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Afsnit MVA, Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit MVA	Samlet indtryk
1	Ventetiden opstod i øre-, næse- halsafdelingen, ikke andre steder.	Virkelig godt
5	Lægen på en afdeling mente, jeg skulle have [] antibiotika, men sygeplejersken og lægen på anden afdeling vurderede, at man skulle se tiden an, før man tog stilling hertil. Det var fagligt særdeles korrekt at vente hermed, fordi min sygdom gik over af sig selv.	Godt
8	Efter et døgn indlæggelse udskrevet. 14 dage efter blev jeg ringet op af ansvarlige læge NN, at røntgenbillederne gav anledning til yderligere scanning. Der var allerede fastsat en dato et par dage efter og samtale dagen efter. Alt i alt hurtigt, så jeg ikke gik og blev nervøs.	Godt
21	Var indlagt på [en afdeling] - skulle have været på [en anden afdeling], men er meget plejkrævende, så det blev på [den forkerte afdeling], hvor der ikke blev lagt vægt på min situation [problemer med øjet]. Det første halve døgn fik jeg ikke [behandling]. Personalet havde fået mundtlig besked af min datter, som havde været med på den rigtige afdeling!	Dårligt
26	Jeg var indlagt i to dage på MVA, som er en slags gennemgangsafdeling, hvor man bliver indlagt, inden man kommer på en "stamafdeling" med speciale i ens sygdom. Jeg var kun på MVA, så der var en del uro på stuen, en 4-sengsstue, da der løbende var patienter, som blev overflyttet til ny afdeling samt patienter, som blev indlagt. Men jeg var klar over, at jeg kun skulle være der i to dage, og derfor var det ikke nødvendigt at flytte mig, hvilket jeg var helt enig i!	Virkelig godt
28	Alt i alt er jeg blevet super godt behandlet, jeg er ret taknemmelig for den modtagelse, omsorg og behandling, jeg fik. Tak!	Godt
30	Jeg takker for kærlig omsorg. Jeg vil huske det.	Godt
32	Okay. Men det haster med at få et skriftligt svar, da jeg skal være bortrejst i to måneder.	Intet svar
33	Det har været godt, og det er godt, at jeg ikke er død endnu.	Godt
37	Jeg blev udskrevet tirsdag morgen med feber, og skulle i ct-scanner torsdag. Måtte have patientbefordring, da jeg var for dårlig til at køre selv. Havde kun fået vedlagte seddel, hvor der dengang kun stod [] - hvilket min læge ikke vidste, hvad var. Det gjorde midttrafik heller ikke.	Det kan jeg ikke vurdere
39	Jeg kom ind på afdelingen om eftermiddagen, og der blev foretaget nogle undersøgelser, men før jeg kunne blive udskrevet, skulle jeg ses af en læge. Denne læge kom først til mig [om aftenen], pga. hun blev kaldt til andre afdelinger. Denne ventetid oplevede jeg som meget lang, da jeg heller ikke blev informeret undervejs.	Det kan jeg ikke vurdere
40	Skulle have ilt, da [lungen] delvist var klappet sammen. Det gjorde ondt men lattede, da jeg fik ilt. MEN der gik over en time, mens jeg sad og flagrede foran informationen.	Det kan jeg ikke vurdere
41	Meget utilfredsstillende forløb.	Det kan jeg

ikke vurdere

-  42 Jeg blev spurgt, om jeg havde et misbrug af morfin, som jeg ikke havde oplyst om, siden jeg ikke kunne smertedækkes af det medicin, min egen læge havde udskrevet. Jeg er selv sygeplejerske, har tre børn, mand og et helt almindeligt liv. Jeg har ALDRIG følt noget så nedladende som at bede om smertestillende (det var jeg indlagt til!) og så blive anklaget for at være misbruger!!! Dårligt

Afsnit MVA, Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit MVA	Samlet indtryk
5	I forbindelse med min udskrivelse under et døgn efter min indlæggelse blev det aftalt, at min egen læge skulle "følge" min sygdom f.eks. mht. legemstemperatur, og jeg skulle konsultere egen læge i løbet af tre døgn.	Godt
11	Føler ikke, jeg fik den rette behandling.	Dårligt
13	Jeg fik tilbuddet om at blive og overnatte, men ville gerne hjem, selvom jeg var en smule utryg. Men det var jo min egen beslutning.	Godt
17	Jeg var meget syg af [lidelse], og var stadig sløj ved udskrivelsen. Men infektionen var faldet, og jeg havde været indlagt i tre dage. Udskrivelsen var ikke uforsvarlig men helt efter proceduren. Utrygheden bestod i, at jeg stadig var sløj. Men sygehuset sørgede for, at jeg kom til tjek hos min egen læge tre dage efter udskrivelsen. Så alt i alt tilfredsstillende behandling.	Godt
30	Jeg tænkte meget på det.	Godt
32	Er ikke modtaget [i efteråret] - på afdelingen [et par uger tidligere] []. Har anmodet om et hurtigt svar grundet rejse - ????	Intet svar
36	Min far blev udskrevet for tidligt, og uden nødvendig hjælp var sat ind.	Godt
37	Jo før jeg kom hjem, jo bedre. Det eneste, der fungerede, var den dejlige mad, ellers virkede alt forjaget. Jeg aner ikke, om min læge har hørt om min indlæggelse?	Det kan jeg ikke vurdere
42	Ja, hvor var det dejligt at slippe væk fra det menneskesyn, jeg oplevede hos nogle (ikke alle!). En ældre dame blev indlagt på min stue []. Hun blev spurgt, om hun drak meget alkohol, siden hun rystede så meget???! Hvor er fagligheden blevet af? Ved de unge sygeplejersker ikke, at man får kulderystelser når temperaturen stiger?	Dårligt