

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Medicinsk Afsnit M1
Medicinsk Afdeling
Regionshospitalet Silkeborg**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	119
Besvarelser fra afsnittets patienter:	75
Afsnittets svarprocent:	63%

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

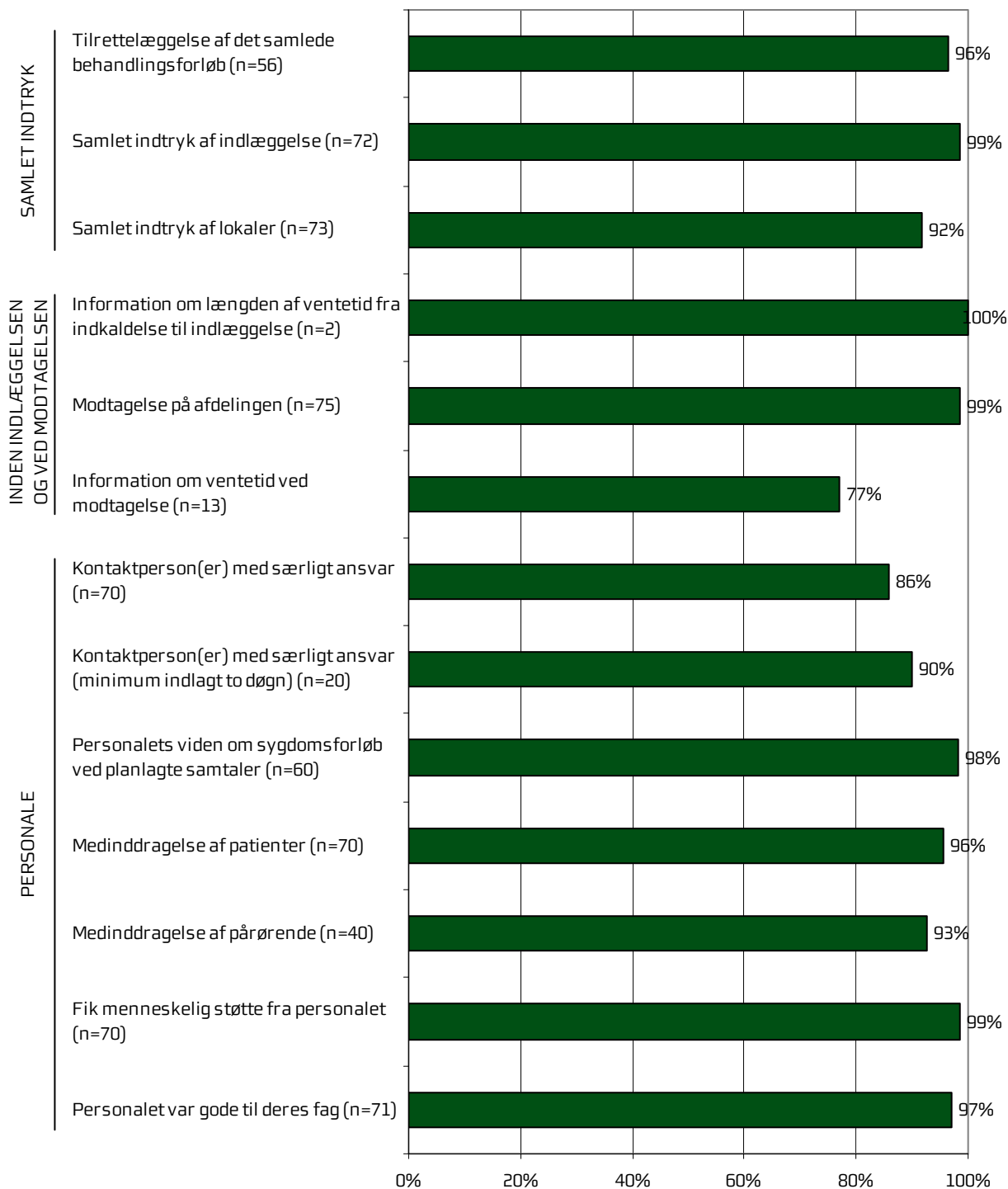
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

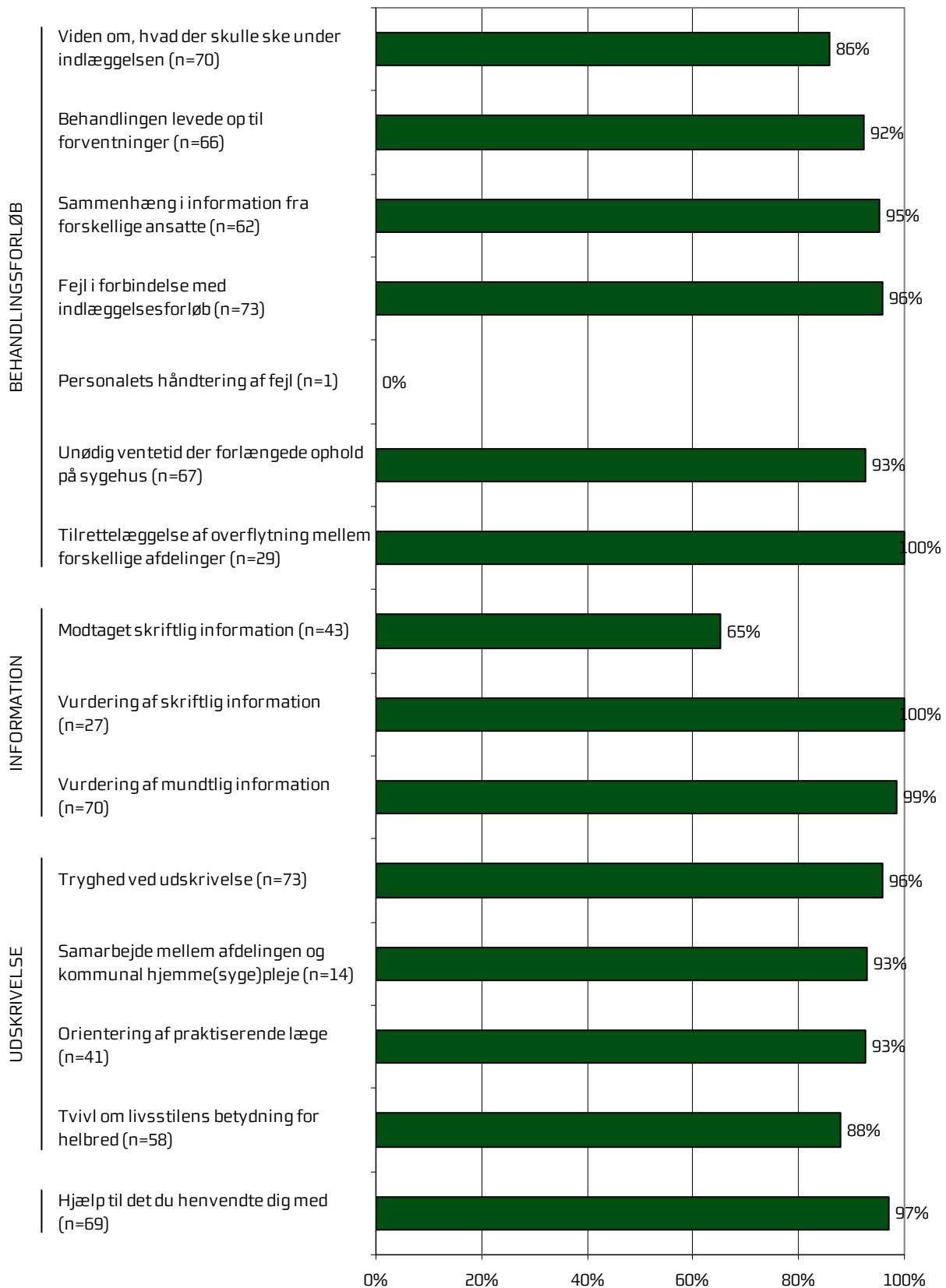
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: Hjertemedicinsk afsnit M1

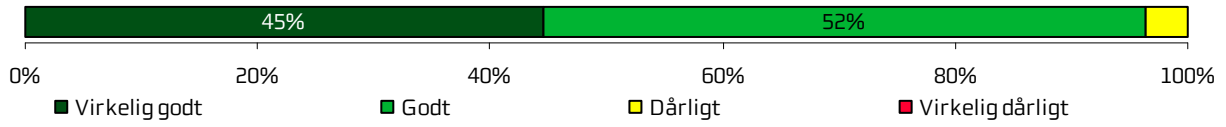
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

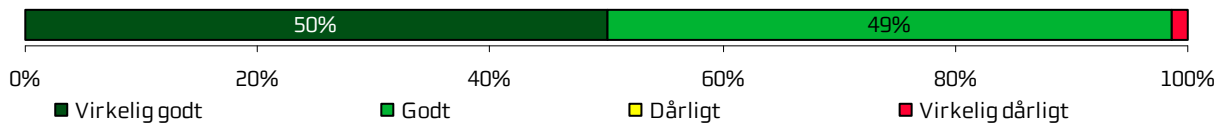
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

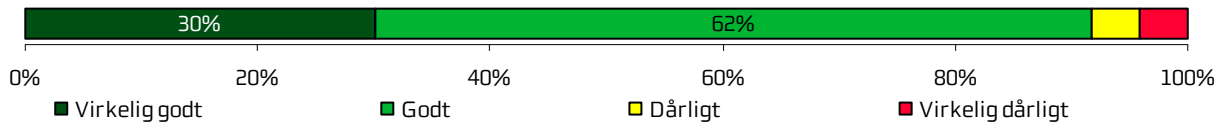
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=56)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=72)



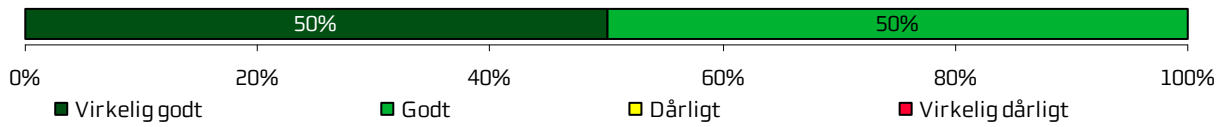
Samlet indtryk af lokaler (n=73)



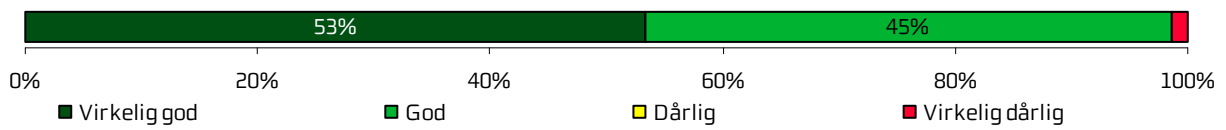
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	91 %	99 %	83 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		99 %	95 %	99 %	87 % *	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		92 %	88 %	99 % *	80 %	95 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

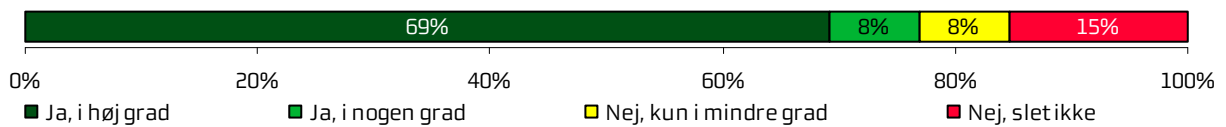
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=2)



Modtagelse på afdelingen (n=75)



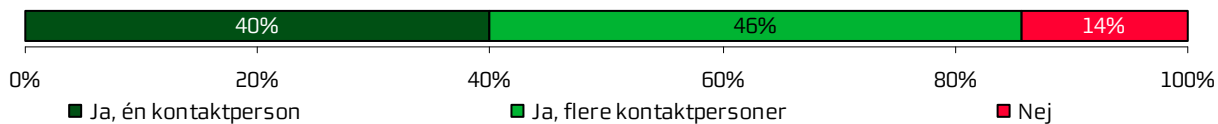
Information om ventetid ved modtagelse (n=13)



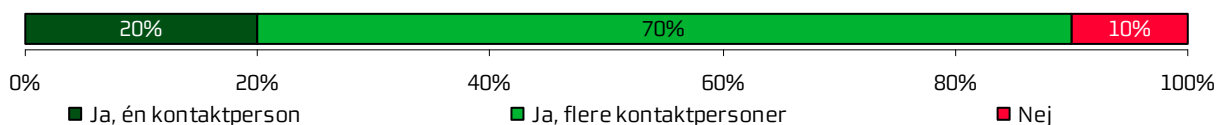
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	97 %	100 %	92 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		77 %	81 %	89 %	48 %	78 %

Personale

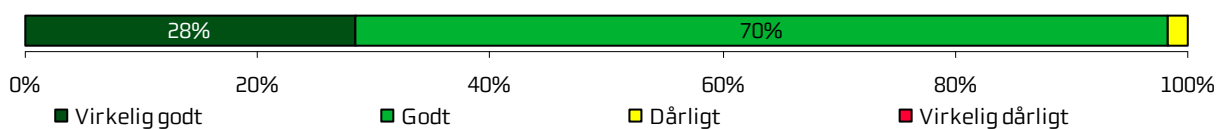
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=70)



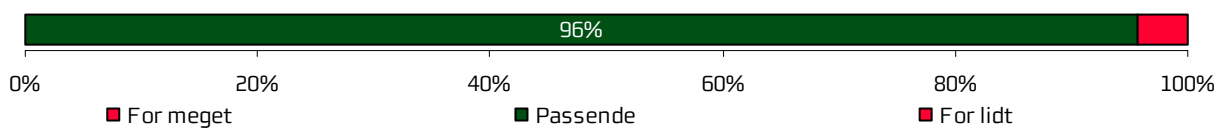
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=20)



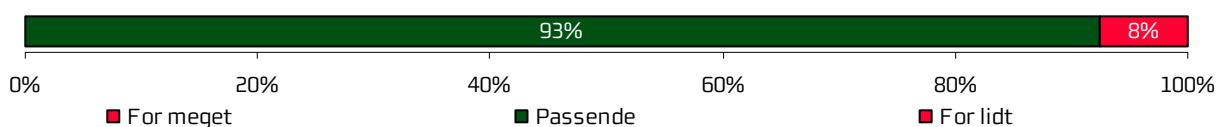
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=60)



Medinddragelse af patienter (n=70)



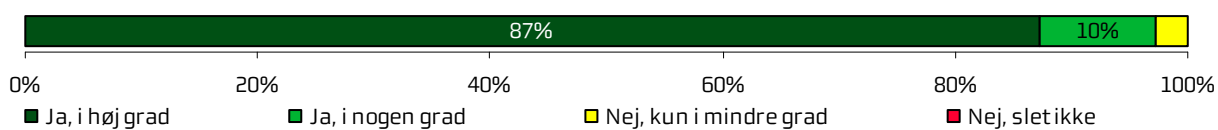
Medinddragelse af pårørende (n=40)



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?		86 %	82 %	95 %	70 % *	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		90 %	-	92 %	67 %	83 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		98 %	91 %	98 %	81 % *	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		96 %	90 %	97 %	73 % *	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		92 %	91 %	97 %	75 % *	90 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		99 %	96 %	100 %	85 % *	95 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	96 %	100 %	93 %	98 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=70)



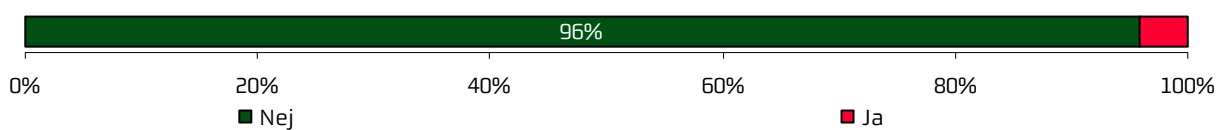
Behandlingen levede op til forventninger (n=66)



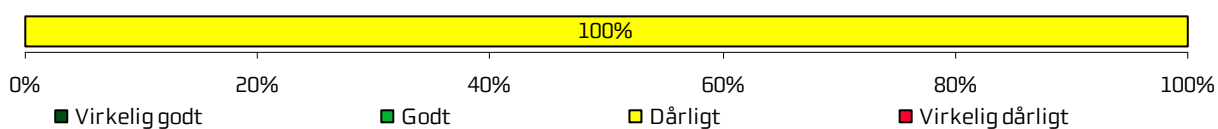
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=62)



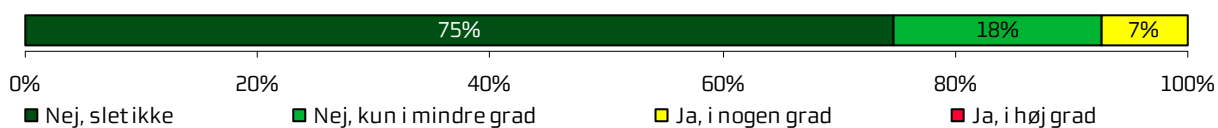
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=73)



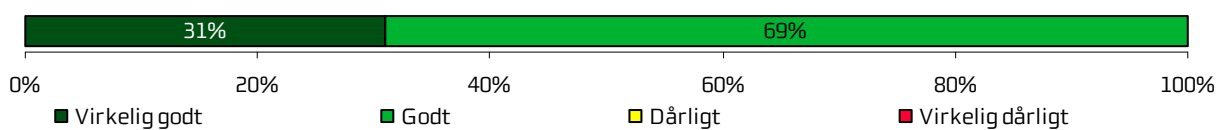
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=67)



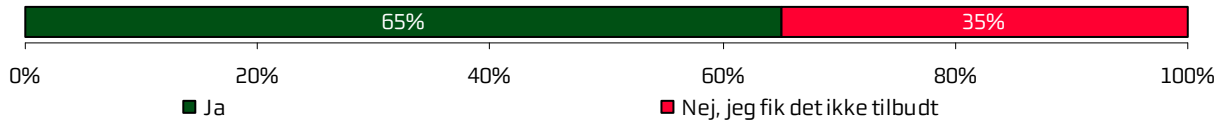
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=29)



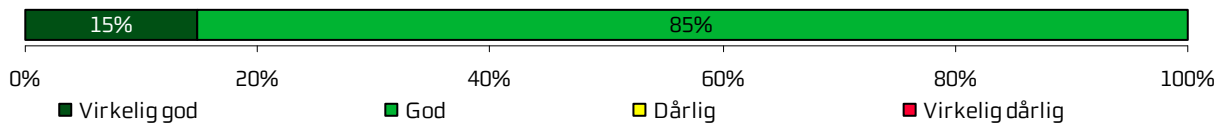
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		86 %	85 %	100 % *	63 % *	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	91 %	98 %	80 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		95 %	90 %	98 %	76 % *	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		96 %	-	93 %	80 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		0 %	-	-	-	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		93 %	88 %	95 %	73 % *	90 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		100 %	-	97 %	83 % *	91 %

Information

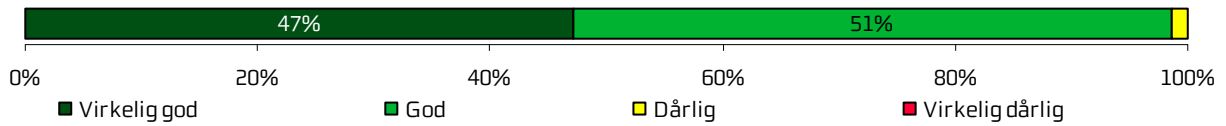
Modtaget skriftlig information (n=43)



Vurdering af skriftlig information (n=27)



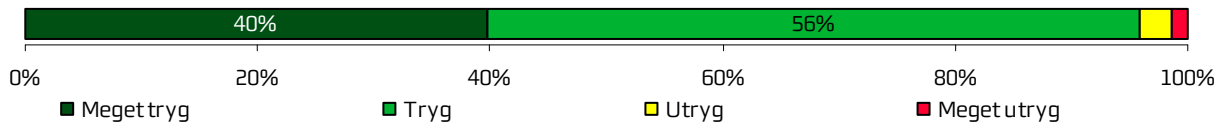
Vurdering af mundtlig information (n=70)



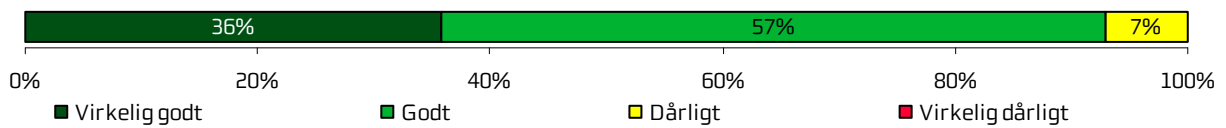
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		65 %	-	94 % *	42 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	97 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		99 %	92 %	100 %	85 % *	95 %

Udskrivelse

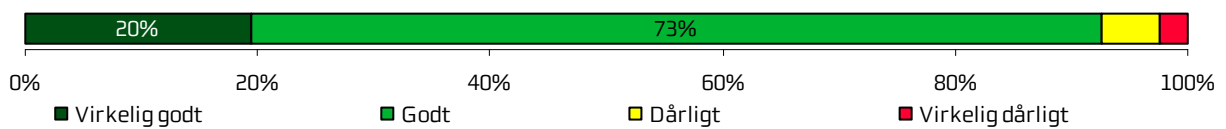
Tryghed ved udskrivelse (n=73)



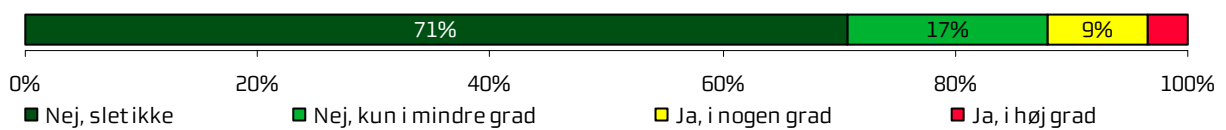
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=14)



Orientering af praktiserende læge (n=41)



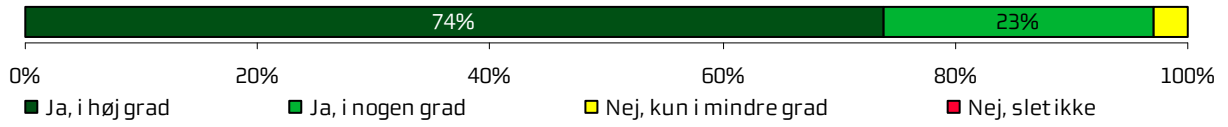
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=58)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		96 %	94 %	93 %	83 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		93 %	89 %	95 %	78 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		93 %	89 %	95 %	83 %	91 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		88 %	72 % *	81 %	68 % *	76 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=69)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		97 %	94 %	100 %	87 % *	96 %

Bilag 1: Kommentarsamling





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

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



















Medicinsk Afsnit M1, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg




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

ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M1	Samlet indtryk
1	Det ville være mere trygt, hvis det var den samme læge, man talte noget mere med.	Virkelig godt
3	De ansatte gjorde, hvad de kunne, men lokalerne var overfyldte, og mange lå på gangen om natten.	Virkelig godt
5	Professionelt og kompetent personale, god stemning (trods travlhed). NN gør et fantastisk arbejde, bl.a. med hensyn til musik/sang to morgener. :)	Intet svar
10	Oplevede god omsorg fra personalet.	Intet svar
11	Jeg kan godt lide, at man bliver præsenteret for den person, der skal passe en. Det skete lige fra morgenstunden, og jeg var ikke på noget tidspunkt ude for at skulle vente på nogen trods den travlhed, man kan se, der er på afdelingen. En god afdeling at være på med læger, der giver sig tid til at orientere og fortælle om, hvad der skal ske. Også en fin uddybende samtale ved hjemsendelse.	Virkelig godt
14	Jeg kunne godt lide, at man ikke selv måtte tage maden. Det var, for mig at se, mere hygiejnisk.	Godt
15	Jeg synes, at afdelingen er meget utidssvarende med små stuer (der er for lidt plads). Firesengsstuer er ikke i orden pga. uro. Meget få opholdsrum (ét). Plejepersonalet ydede en meget flot indsats.	Godt
16	Jeg er kommet på Silkeborg sygehus [i mange, mange år] og er blevet behandlet for flere ting og er altid blevet modtaget godt og sødt personale og læger. Sidste gang [sommeren] 2010. Håber at jeg kan blive ved med at komme der. Tak alle sammen.	Godt
19	Jeg blev hentet i ambulance, og personalet var virkelig dygtige og professionelle, og rare og flinke.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Firesengsstuerne betød meget natteuro, så det var særdeles vanskeligt at få sovet. Alle afdelingens forskellige personalegrupper medvirkede aktivt til en åben og venlig omgangsform og ydede efter omstændighederne et særdeles fint job.	Godt
24	[] Mit []forløb, undersøgelse og endelig behandling på Skejby Sygehus var meget tilfredsstillende. Generelt er personalet særdeles hjælpsomt.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Sygeplejerskerne gav sig generelt rigtig god tid til at tjekke og forklare prøvesvar samt svare på spørgsmål og var i det hele taget seriøse og rigtig, rigtig søde.	Godt
26	Der var meget koldt på stuen. Der kunne godt være lidt mere varme.	Godt
27	Sygeplejerskerne har et imponerende overskud (menneskeligt - socialt) og yder en glimrende service og pleje. Lægerne ser man for lidt til, og der er for mange distraherende elementer i kontakten med disse (personsøgere/mennesker, der ringer).	Godt

-  28 Fire-sengsstuer burde ikke forekomme mere. Alt for mange forstyrrelser på grund af det. Virkelig godt
-  34 Imødekommende og informative, når man spurgte ind. Godt
-  35 Altid søde og rare. Virkelig godt
-  37 Sidst jeg var indlagt [en overnatning i efteråret], var der en meget rar læge, der udskrev mig, ham vil jeg meget gerne kunne få en konsultation hos, da de tabletter, jeg fik, da jeg skulle hjem, har hjulpet mig, så jeg har stor tillid til ham [navnet på medicinen], så jeg håber, det kan lade sig gøre, det ville være en god julegave. Intet svar














Medicinsk Afsnit M1, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

	ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M1	Samlet indtryk
	3	Fik et hjerteanfald inde i byen. Blev indlagt fra eget lægehus.	Virkelig godt
	4	Blev indlagt AKUT.	Virkelig godt
	5	Jeg blev indlagt akut via egen læge.	Intet svar
	7	Jeg kan oplyse, at det var akut jeg blev indlagt. Da lægen ikke havde meldt min ankomst til Silkeborg Sygehus, var det lidt af en overraskelse for personalet.	Virkelig godt
	8	Blev hasteindlagt.	Godt
	10	Overført fra andet sygehus efter hjerteoperation.	Intet svar
	11	Var blevet indkaldt til undersøgelse, men blev akut indlagt. Havde fået tilsendt brev angående indlæggelse med meget fyldestgørende materiale om den/de undersøgelser, jeg skulle til.	Virkelig godt
	12	Nej. De behandlede mig godt. Var i gode hænder.	Godt
	13	Er blevet indlagt AKUT tre gange i løbet af sommeren. Første gang var ubehagelig på grund af overbelægning og travlhed. Blev sendt hjem dagen efter de to første gange. Sidste gang så absolut den bedste, da jeg var indlagt flere dage til observation og derefter henvist til andet hospital.	Godt
	14	Der var ingen ventetid. Jeg blev ringet op en eftermiddag og blev indlagt følgende dag.	Godt
	19	Jeg blev indlagt samme dag, som jeg var til læge.	Det kan jeg ikke vurdere
	20	Jeg blev akut indlagt tre gange.	Godt
	21	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	22	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	23	Blev akut indlagt.	Dårligt
	24	Indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	30	Akut indlæggelse.	Godt
	31	Hasteindlagt.	Virkelig godt

-  32 Jeg blev indlagt akut og kom hurtigt og gnidningsfrit igennem undersøgelserne. Godt
-  33 Akut indlæggelse. Det kan jeg ikke vurdere
-  34 Blev indlagt akut, hvor alle parter - egen læge, akut modtagelse og medicinsk afdeling reagerede positivt. Altså ingen ventelisteproblematik. Godt

Medicinsk Afsnit M1, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M1	Samlet indtryk
 2	Helt i top!	Virkelig godt
 5	Ros for venlig og imødekommende modtagelse, trods travlhed på afdelingen.	Intet svar
 6	Meget tilfreds.	Det kan jeg ikke vurdere
 7	Jeg kom omgående under behandling, hjerteafdelingen.	Virkelig godt
 10	Stor travlhed, men venlig modtagelse.	Intet svar
 11	Personalet stod parate til at modtage mig i det øjeblik, jeg blev kørt ind på afdelingen. Det giver en stor trykthed.	Virkelig godt
 13	Alle var utroligt søde og hjælpsomme, fra servicemedarbejderne til læge NN. Stor ros til alle.	Godt
 15	Efter hjemsendelse fra [et sygehus] til [et andet] blev vi lovet en samtale med en læge. Jeg blev indlagt [om formiddagen]. Vi måtte gentage anmodningen om samtalen og fik den [om aftenen]. Lægen virkede ikke forberedt. Det var utrygt "ovenpå" en indoperation af hjerteklap. Ellers meget fin behandling.	Godt
 20	Fagligt kompetent, nærværende og omsorgsfuld.	Godt
 29	De var rolige alle sammen (særligt også ambulanceredderne). Jeg var noget nervøs!	Godt
 32	De ansatte var gode til at præsentere sig selv. Dejligt.	Godt
 34	Venligt, imødekommende, kvikt.	Godt
 35	Altid god.	Virkelig godt

Medicinsk Afsnit M1, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M1	Håndtering af fejl
9	Problemer med medicinering.	Dårligt
10	Forkert medicindosering (blodtryk), blev senere rettet ved egen læge.	Intet svar
26	Jeg oplevede den fejl, at min medicin blev væk på afdelingen, da mine forældre tog den med hjem, hvis jeg skulle have anden medicin på sygehuset. Da jeg spurgte en sygeplejerske, hvor den var, blev hun stødt, og det skal de jo ikke. For jeg mente jo ikke, at hun havde lagt det væk, vel?	Intet svar

Medicinsk Afsnit M1, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

	ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M1	Samlet indtryk
	5	Mangler en opfølgning af "hvad så fremover"?	Intet svar
	10	Manglende besked til fysioterapeut til genoptræning, kørte forgæves.	Intet svar
	11	Jeg følte virkelig, at der var kompetente mennesker omkring mig. Som hjertepatient kan der engang imellem opstå usikkerhed hos en. Det skete ikke her.	Virkelig godt
	17	Kan kun sige, at jeg synes, at der blev foretaget omhyggelige undersøgelser af min situation, og at personalet er utroligt venlige, maden god. Kort sagt, jeg kan ikke fordrage at være indlagt, MEN alle lige fra informationskontoret til sygeplejersker og læger har været meget, meget venlige og søde.	Det kan jeg ikke vurdere
	20	Fra akutbehandling hjemme, transport, indlæggelse til udskrivning var forløbet meget trygt og tilfredsstillende.	Godt
	24	Jeg blev indlagt akut [ved middagstid], undersøgt og kom hjem næste dag. Derefter indkaldt til opfølgende undersøgelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	27	Jeg savnede en samtale med en erfaren, ansvarlig, vidende læge. Disse holdes for meget "i baggrunden".	Godt
	32	Fra ambulancen kom, og til jeg blev udskrevet, var forløbet godt, gnidningsfrit og problemløst. Jeg er yderst tilfreds. Alle virkede søde og kompetente.	Godt
	34	Kun positivt.	Godt
	36	Maden var for nærende. Jeg tog på i vægt.	Virkelig godt

Medicinsk Afsnit M1, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M1	Samlet indtryk
5	Generelt STOR ROS til hele personalet! :-)	Intet svar
13	Det var en stor hjælp, at jeg fik at vide, at jeg kunne henvende mig og blive indlagt igen, hvis jeg var utryk ved ventetiden til andet hospital, og ellers kunne ringe og spørge om råd, hvis det blev nødvendigt.	Godt
17	Jeg mangler at vide, om min læge er orienteret om, hvad der kom ud af mine undersøgelser.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Jeg blev udskrevet fra andet sygehus.	Godt
23	Fik recept med til medicin uden at få besked om, hvad det var for, hvor længe jeg skulle tage det og heller ikke om de bivirkninger, jeg fik. Da jeg kontaktede dem angående bivirkningerne, kunne jeg ikke få nogen råd fra nogen.	Dårligt
24	Har ikke talt med min læge endnu.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Oplevede, at vi på stuen blev lovet, at der ville komme en læge om aftenen på indlæggelsesdagen og tale med os vedrørende forløb og udskrivning. Nu blev jeg akut indlagt med mistanke om hjerte-problemer, så det ville have være meget betryggende at tale med en læge så hurtigt som muligt. Desværre var han gået hjem, så jeg måtte vente til dagen efter for at få styr på, hvad der skulle ske fremadrettet.	Godt