

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Medicinsk Afsnit M2
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:	77
Besvarelser fra afsnittets patienter:	47
Afsnittets svarprocent:	61%

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

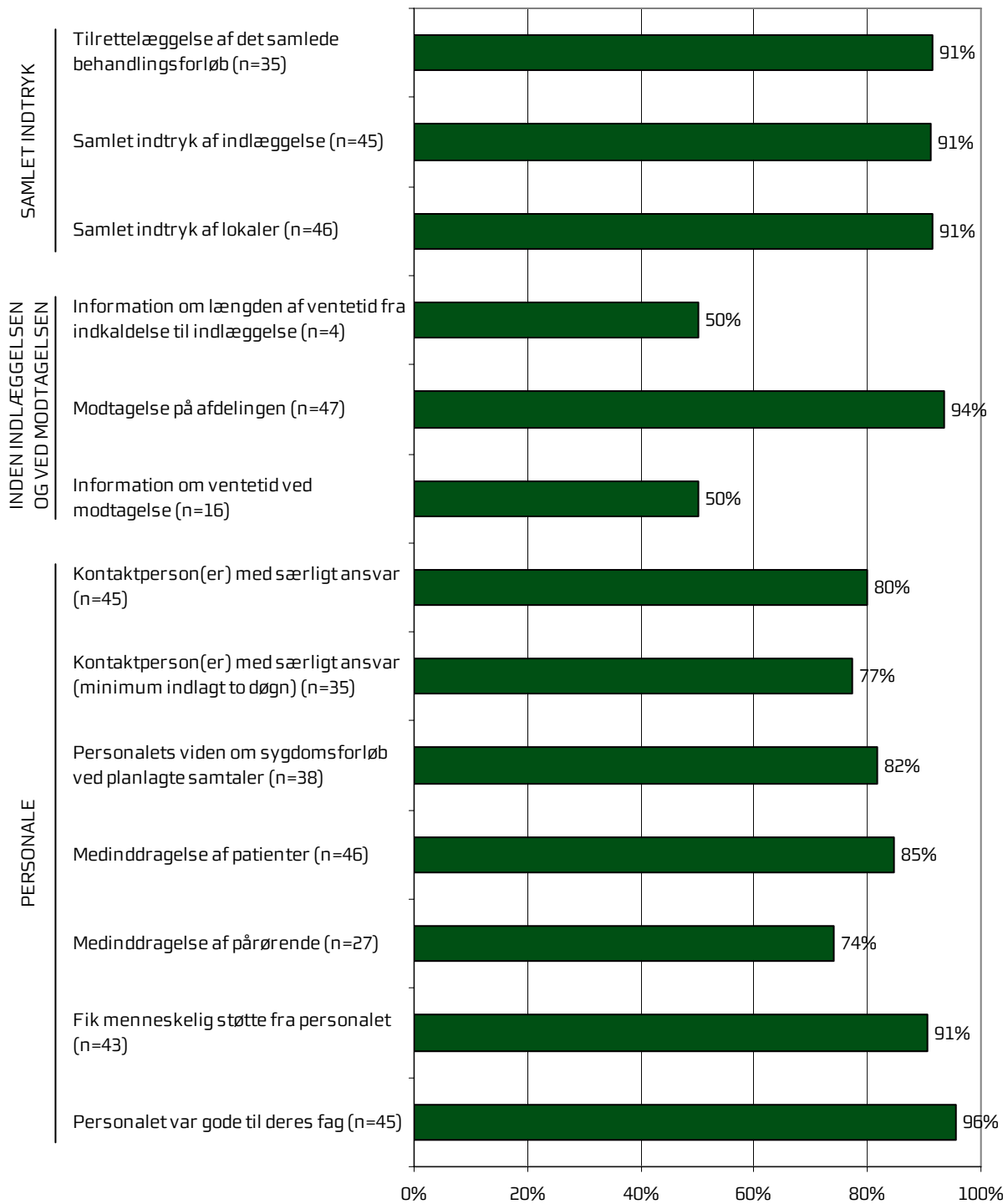
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

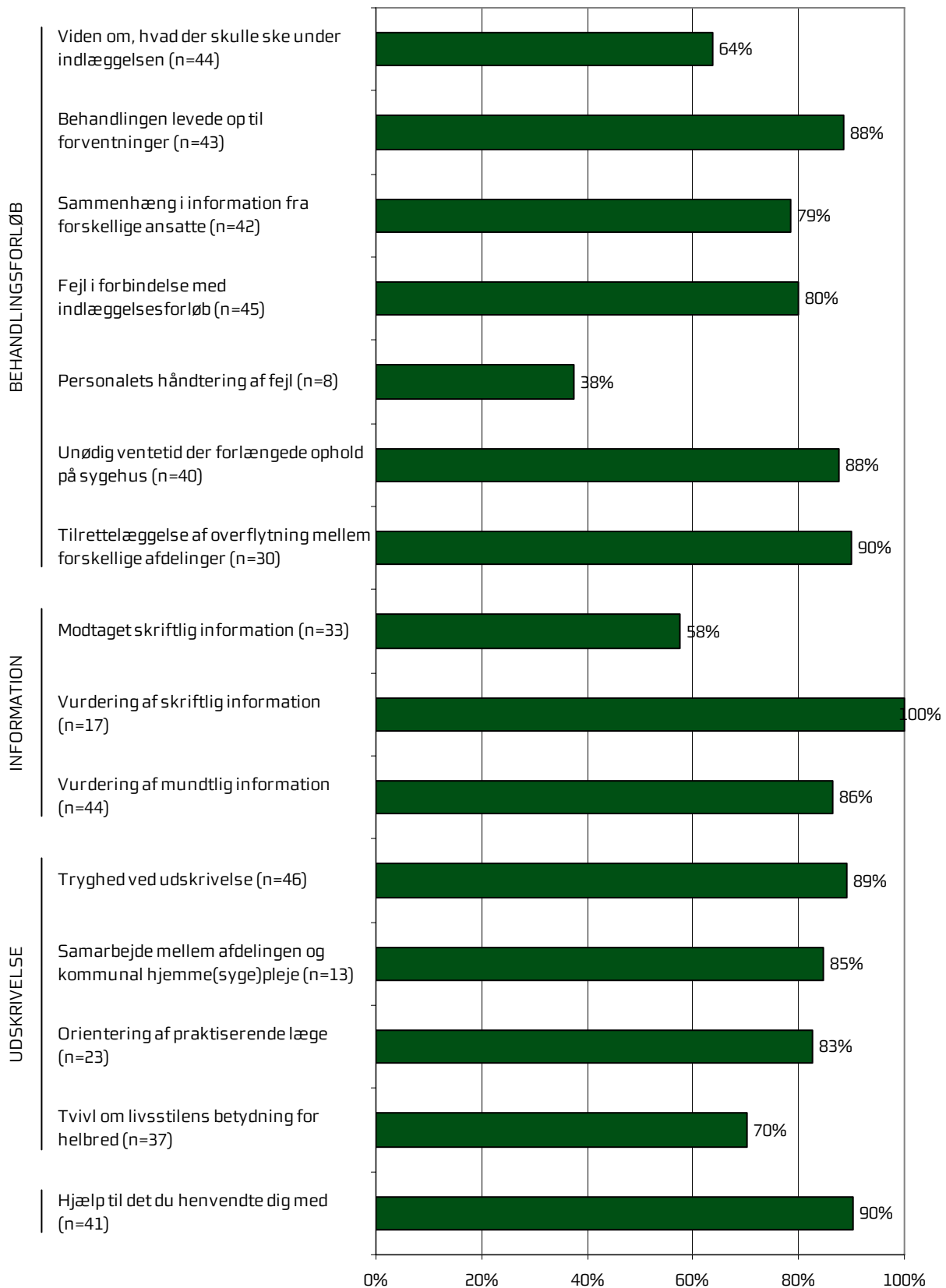
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 M2

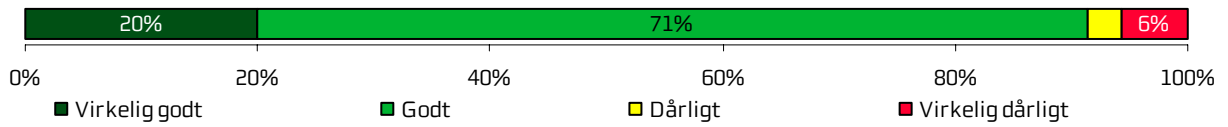
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

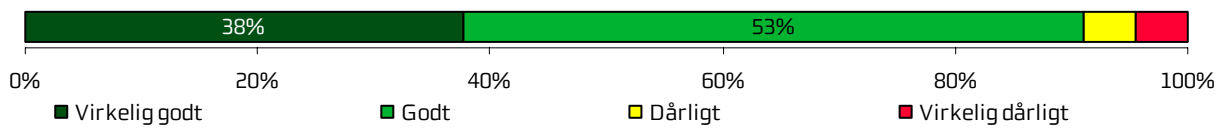
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

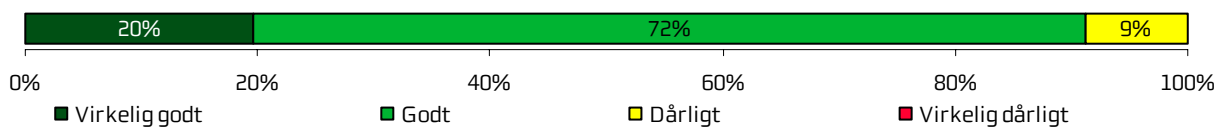
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=35)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=45)



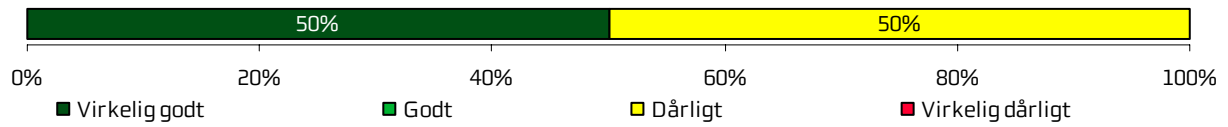
Samlet indtryk af lokaler (n=46)



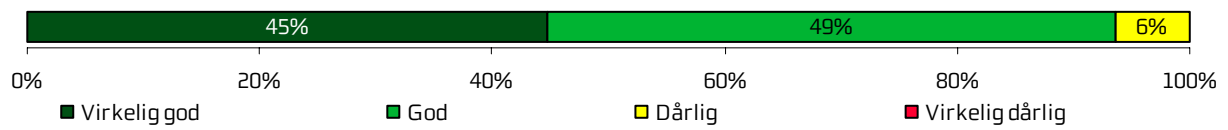
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		91 %	83 %	99 % *	83 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		91 %	88 %	99 % *	87 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		91 %	60 % *	99 % *	80 %	95 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=4)



Modtagelse på afdelingen (n=47)



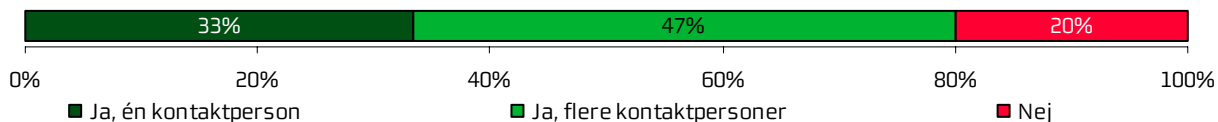
Information om ventetid ved modtagelse (n=16)



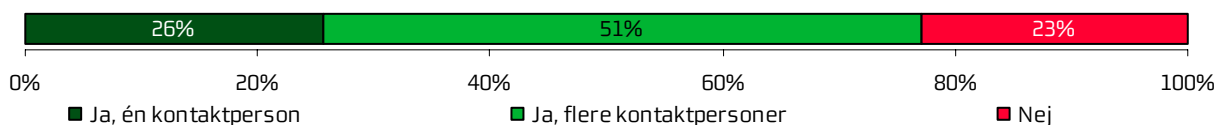
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		50 %	-	100 % *	98 % *	99 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		94 %	96 %	100 % *	92 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		50 %	75 %	89 % *	60 %	81 % *

Personale

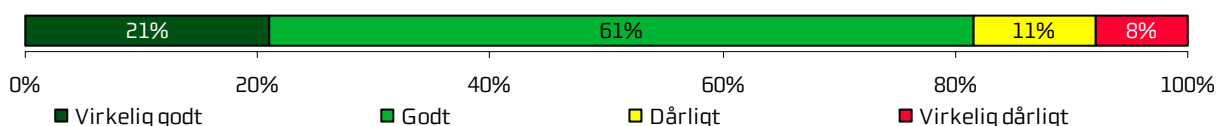
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=45)



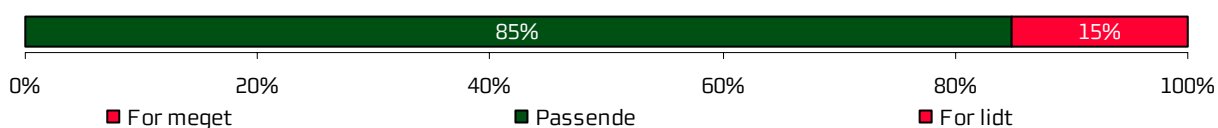
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=35)



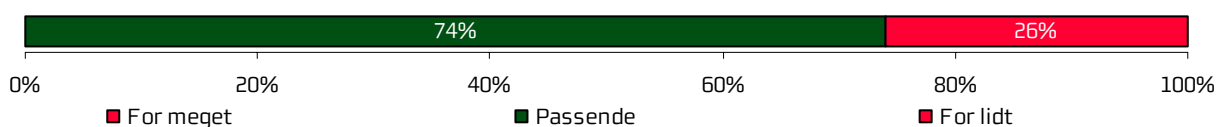
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=38)



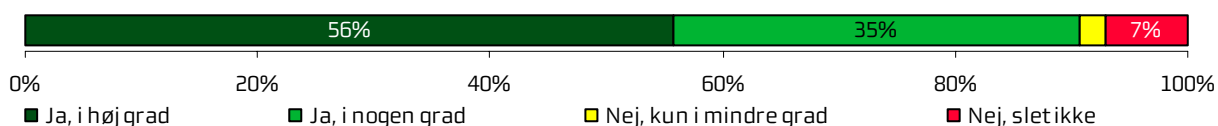
Medinddragelse af patienter (n=46)



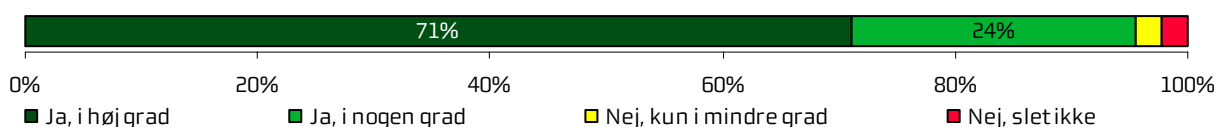
Medinddragelse af pårørende (n=27)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=43)



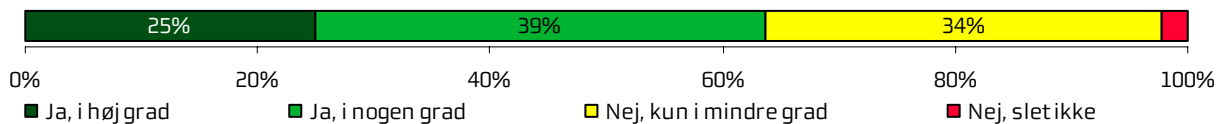
Personalet var gode til deres fag (n=45)



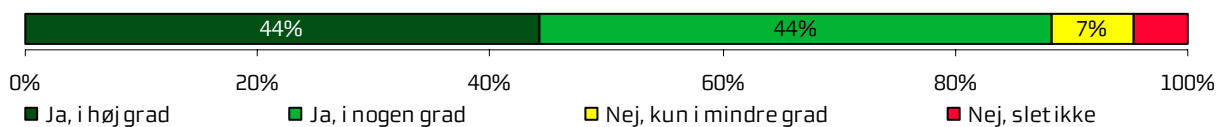
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		80 %	78 %	95 %	70 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		77 %	-	92 % *	67 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		82 %	87 %	99 % *	81 %	96 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		85 %	96 %	97 % *	73 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		74 %	89 %	97 % *	77 %	92 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		91 %	92 %	100 %	85 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	87 %	100 %	93 %	98 %

Behandlingsforløb

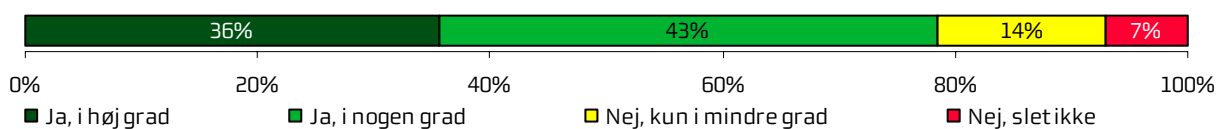
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=44)



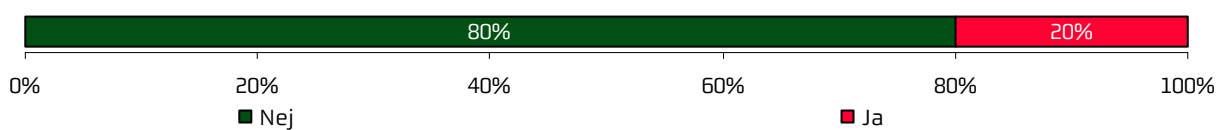
Behandlingen levede op til forventninger (n=43)



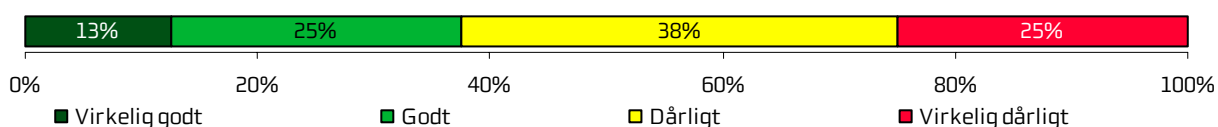
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=42)



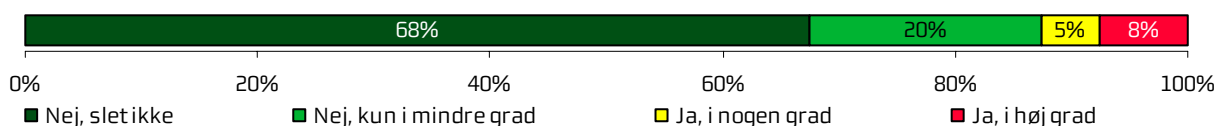
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=45)



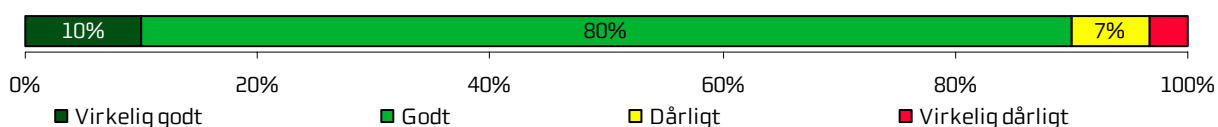
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=40)



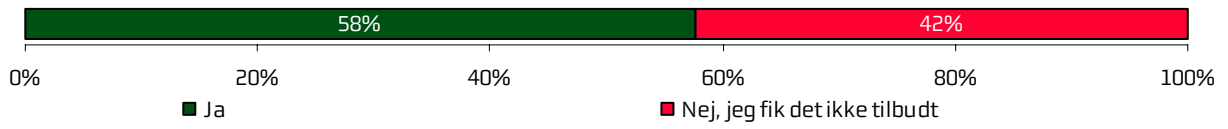
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=30)



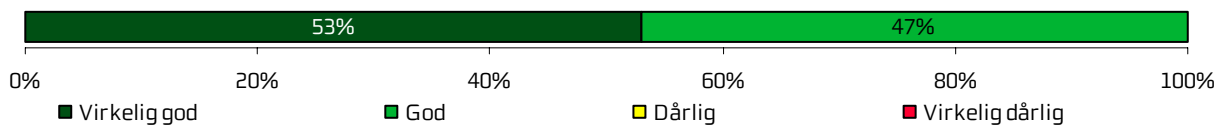
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		64 %	85 %	100 % *	68 %	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	96 %	98 % *	80 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		79 %	81 %	98 % *	75 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		80 %	-	94 % *	80 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		38 %	-	-	-	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		88 %	61 % *	95 %	73 %	90 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		90 %	-	99 %	83 %	92 %

Information

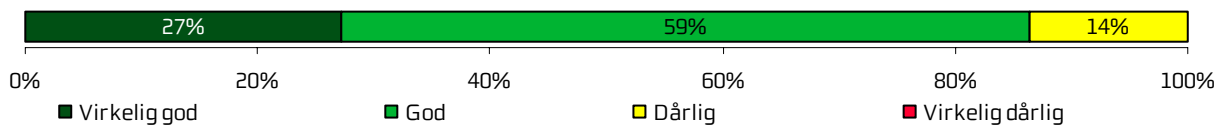
Modtaget skriftlig information (n=33)



Vurdering af skriftlig information (n=17)



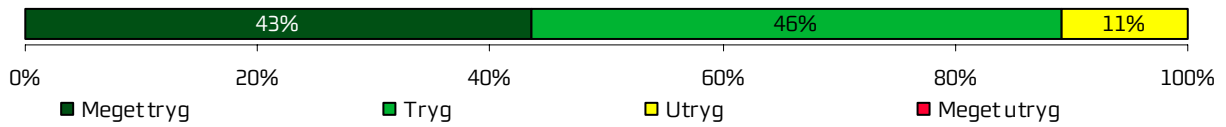
Vurdering af mundtlig information (n=44)



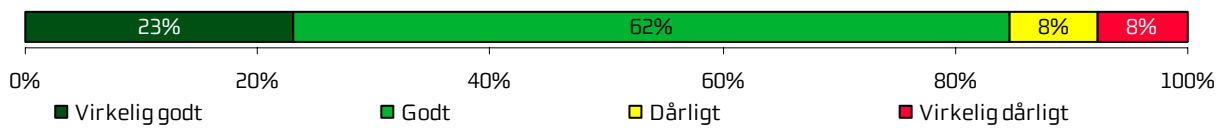
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		58 %	-	94 % *	42 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	100 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		86 %	91 %	100 % *	85 %	97 % *

Udskrivelse

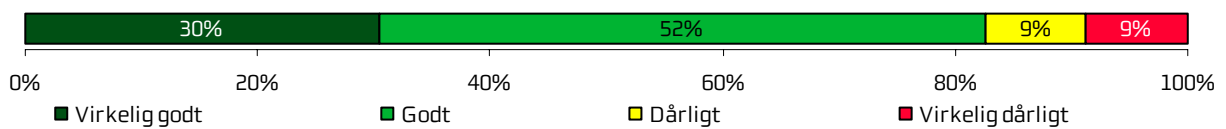
Tryghed ved udskrivelse (n=46)



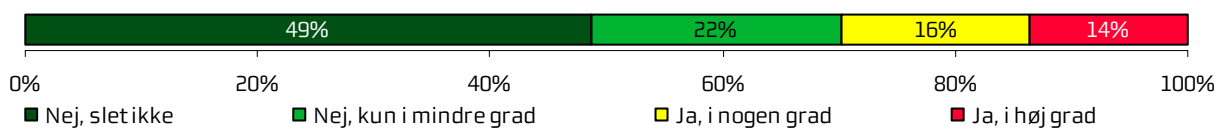
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=23)



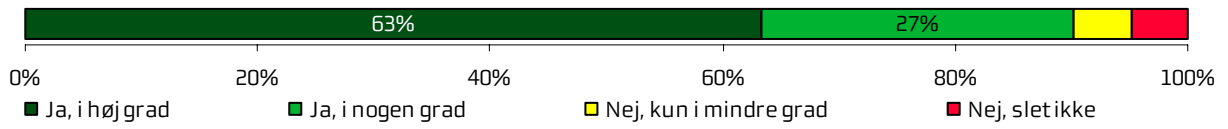
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=37)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		89 %	96 %	96 %	83 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		85 %	100 %	95 %	78 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		83 %	89 %	95 %	87 %	92 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		70 %	57 %	86 %	68 %	78 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=41)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		90 %	96 %	100 %	87 %	97 %

Bilag 1: Kommentarsamling

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

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














Medicinsk Afsnit M2, 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 M2	Samlet indtryk
2	Personalet var altid venlige og parate til at lytte.	Godt
3	På M2 på Silkeborg Sygehus har de meget travlt. Jeg synes, at de gør deres arbejde godt.	Godt
4	Opholdstuerne var inddraget til sengeplads, hvilket jo ikke er hensigtsmæssigt.	Godt
5	Virkelig rart personale, god service og imødekommenhed. Som at være i Danmark for 30-40 år siden - altså sådan kommunikationsmæssigt. Trods travlhed og fyringsrunder var der fokus på os patienter. Meget imponerende - Good job :)	Godt
6	Manglede dagligstuen, som var optaget af ekstra senge.	Intet svar
7	Det er godt med et lokalt sygehus.	Godt
9	Jeg synes, at deres hovedpuder er i meget dårlig stand (de klumper sammen). Men personalet byttede hovedpuden, alle var dårlige. Personalet skal have stor ros fra min side. De var både dygtige og omsorgsfulde og med et godt humør, det er guld værd.	Godt
11	En ting, jeg ikke brød mig om. Jeg sveder meget. Så min pude og min dyne var drivvåde hver morgen. Da jeg skulle hjem, kom to stk. personale, skiftede lagen, dynebetræk og pudebetræk på den våde dyne og pude. Jeg spurgte, om ikke dynen blev vasket. Der var svaret benægtende. Skal jeg indlægges igen, er jeg ikke tryk ved snavsede dyner. Jeg vasker selv min pude og dyne, selvom det er mit eget sved, jeg ligger i. Jeg synes, personalet var søde og friske. Her var en god stemning.	Intet svar
12	Jeg syntes, det er dårligt, at når man har det dårligt og har tynd mave, at man så skal gå det stykke ud på toilettet. Man når at gøre det i bukserne. Og ligeså når der er stuegang, at man skal gå hen til en stuegang, det er ikke godt, der kan man godt tænke på, hvordan patienten har det.	Det kan jeg ikke vurdere
14	Positiv oplevelse af indlæggelsen på første sygehus. En blandet oplevelse af det videre forløb andetsteds. Desværre.	Godt
15	Operationsstuen på afdelingen var optaget af to patienter (senge), så den kunne jeg ikke bruge. Personalet havde en særdeles dårlig måde at kommunikere på (de var meget fortravlede.) Hvis jeg spurgte eller bad om noget, følte man sig til besvær. Enten skubbede de problemet videre, eller også skulle jeg vente så længe, at man fuldstændig gav op. Hvis jeg foreslog noget i forbindelse med min behandling, blev jeg fuldstændig afvist.	Dårligt
16	Opholdsstue var hele tiden ikke i funktion pga. indlæggelse af patienter.	Godt
17	Jeg manglede adgang til internet på afdelingerne. God oplysning om forløbet ved indlæggelsen.	Godt
18	Dejligt personale hele vejen igennem. Maden er virkelig god.	Godt








- ✎ 19 M2 Silkeborg. Her var jeg indlagt på opholdsstuen [tre dage]. [Sidste dag] flyttes jeg til firemandsstue, hvor der er indlagt to ældre damer, X og Y. Den sidste dag vil jeg gerne ridse hele dagen op for mit vedkommende: Blev ikke vækket (lå på opholdsstuen), fik ikke målt temperatur/blodtryk. Over middag kommer første personale og hilser. Jeg skal flytte stue. Eftermiddag på firemandsstuen: ringer flere gange i snoren, da X kaster op, skal på toilet, skal have hjælp til ilt. Y beder om smertestillende [i næsten fem timer]. Får intet, der kommer ingen sygeplejerske. Y's pårørende giver smertestillende [om aftenen]. Aften/nat på firemandsstuen: Y på toilettet, ringer efter hjælp. Går en time, inden sygeplejersken kommer. Læge bliver tilkaldt, da Y er meget dårlig. Y beder om at få ny ble/blive skiftet. Går to timer, før dette sker. [Over midnat] ringer X efter sygeplejerske, da X skal på toilettet. Sygeplejersken "hjælper" X ind på stuen. X sidder på sengekant, sygeplejerske siger godnat og slukker lys, lukker dør. Jeg står op og tænder lys, hjælper X i seng, sørger for, at X får ilt og drop og slukker lys. Var jeg ikke blevet udskrevet til orlov, var jeg selv gået derfra. Virkelig dårligt
- ✎ 20 Ajourfør journalerne noget bedre, så fejl mindskes. Personalet bør sætte sig ind i de forskellige patienter. Jeg synes, de skulle bruge et par minutter hver dag på "løs" snak med patienterne. En dame, som lå ved siden af mig, ringede på klokken, idet hun skulle tisse. Hun fik at vide, at det skulle hun bare gøre, for hun havde kateter. Fem minutter efter kom plejeren igen og spurgte, om hun havde tisset, hun havde nemlig ingen kateter i. Det vidste hun ikke, for hun var lige mødt ind... Det er dårlig overdragelse af patienter. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 21 Burde have mere styr på videresendelse af information til de instanser, man efterfølgende bliver henvist til, og at der er brug for det for videre forløb. Jeg føler, jeg rendte for nar (det gav sygeplejersken NN udtryk for, da jeg mødte til kontrol). Kontrol troede jeg, men det var bare en hyggesnak med en sygeplejerske. Intet svar
- ✎ 23 Plejerne skal give de samme informationer til patienterne. Det hjælper ikke, at én kommer og siger et, og senere kommer en anden og siger noget andet, det forvirrer. Jeg har sukkersyge og lyttede, når de kom og instruerede de nye patienter med nyopdaget sukkersyge. Det var ikke det samme, de fik at vide, så de spurgte mig, når de var gået, da de mente, jeg vidste bedre efter [mange] år med diabetes. Så de skal informere ens. Det vil hjælpe, så folk ikke bliver forvirrede. Godt
- ✎ 24 Dårlige vinduer, meget træk. Overfør kræftpatienter til andre sygehuse og ikke til Viborg. Dårlig faglig viden i Viborg. Intet svar
- ✎ 25 Afdelingen udviste en utrolig stor omsorg. Virkelig godt

Medicinsk Afsnit M2, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

	ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M2	Samlet indtryk
	1	Kommer ind [eftermiddag]. Lægen kommer først [nat].	Godt
	2	På grund af rigtig mange smerter husker jeg ikke så meget.	Godt
	4	Indlagt akut.	Godt
	5	Blev indlagt akut med en art blodforgiftning fra infektion [] til IV-behandling.	Godt
	6	Jeg blev indlagt akut med lungebetændelse.	Intet svar
	7	Jeg skulle have endetarmen undersøgt. Fik besked på at købe afførings-tabletter. Tre stk. og noget væske på apoteket, købte det. Apoteket havde det i pakning med 25 stk. Dagen efter får jeg brev fra hospitalet med tre tabletter. Dagen efter nyt brev.	Godt
	8	Akut indlæggelse - en halv time.	Virkelig godt
	9	Blev indlagt efter besøg af min egen læge.	Godt
	11	Blev indlagt akut.	Intet svar
	14	[Min mand og jeg har et] stort kendskab til sygdomsforløbet. Dette har måske ikke været en fordel for personalet.	Godt
	15	Jeg blev indlagt akut.	Dårligt
	19	Blev flyttet fra den ene afdeling til den anden.	Virkelig dårligt
	20	Blev sendt på sygehuset med det samme fra min læge.	Det kan jeg ikke vurdere
	23	Det var akut (svimmelhed). Lungebetændelse, infektion.	Godt
	26	Blev indlagt på AMA.	Godt

Medicinsk Afsnit M2, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M2	Samlet indtryk
	3 God, men jeg lå på gange den første dag.	Godt
	5 Blev modtaget venligt og imødekommende og ventede herefter fem-seks timer inden næste kontakt. Var i et venteværelse. Spurgte efter tre-fire timer om jeg mon kunne få en kop te og blev anvist til at vente til, der blev serveret nogle timer senere.	Godt
	9 Jeg synes, at alt fungerede fint.	Godt
	10 Blev mødt med åbne arme.	Godt
	11 Blev flyttet efter ca. ti timer til en anden etage.	Intet svar
	18 Meget behagelig omgangstone.	Godt
	19 Der var vagtskifte af sygeplejersker. Blev indlagt [udenfor sengestuerne].	Virkelig dårligt

Medicinsk Afsnit M2, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M2	Håndtering af fejl
	1	Blodprøver, jeg ikke skulle have!	Godt
	3	Der var ikke styr på medicineringen, så jeg fik selv et medicinkort, så jeg kunne følge med.	Godt
	5	Småting: Skulle have IV-antibiotika [flere gange] og nogle få gange smuttede det.	Virkelig godt
	8	Indlagt halvandet døgn.	Intet svar
	12	Har betændelse i min tyktarm, hvor man bliver indlagt med meget tynd mave og skal på toilettet og bliver dårlig derude. Ringer så på klokke, men der går et helt kvarter, inden der kommer nogen. Det har jeg aldrig oplevet før i min hjemkommune.	Dårligt
	13	Der manglede penge fra mit natbord.	Intet svar
	19	Forkert medicinering, gjorde selv sygeplejerske opmærksom på dette.	Virkelig dårligt
	20	Fik at vide, at jeg skulle have én gang blod næste morgen. Men det vidste morgenpersonalet ikke, så jeg fik det først til formiddag, selvom jeg sagde det [tidligere] på morgenen. Jeg måtte komme hjem, når jeg havde fået det, derfor rykkede jeg flere gange for det. Glemte også at give mig piller mod [sygdom].	Virkelig dårligt
	21	Ansatte vidste intet, eller også gad de ikke sørge for at tage blodtryk, sukkertal, give medicin.	Dårligt
	22	Blev behandlet for [særlig type diarré], men var i virkeligheden diarré.	Dårligt









Medicinsk Afsnit M2, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M2	Samlet indtryk
4	Behandlingen er ikke afsluttet - behandles nu ambulantly.	Godt
5	Følte mig rigtig godt behandlet; professionelt, varmt og menneskeligt, inddragende, god stemning/humor. En særdeles positiv oplevelse alt i alt.	Godt
8	Godt.	Virkelig godt
11	Jeg synes, sygehuslægerne har fulgt godt op på indlæggelsen. Jeg skal møde til samtale [i vinter]. Har været i Århus til scanning. Er konstateret [sygdom].	Intet svar
12	Da der ikke var plads på andet sygehus, blev det Silkeborg. Da jeg ankom, spurgte jeg, om de ikke ville undersøge, om jeg kunne blive overflyttet dagen efter, eller når der var plads. Men jeg hørte aldrig noget, fordi jeg ville overflyttes. Jeg havde hverken tøj eller noget med til Silkeborg, så jeg måtte tage hjem i sygehusets tøj og var glad for, jeg er pensionist, så jeg kunne få en taxi hjem og ikke skulle tage offentlig transport	Det kan jeg ikke vurdere
17	Det var efter omstændighederne godt.	Godt
19	Var indlagt ca. en uge. Skulle til samtale fredag ved G1 omkring evt. operation, som blev besluttet. Føler, at jeg kunne have forkortet mit ophold, hvis samtalen var rykket til tidligere på ugen. Føler, jeg kunne have været udskrevet før, hvis det havde været [speciallæger], der havde gået stuegang, og ikke uddannelseslæger, som ikke kunne tage stilling og kendte til behandlingsforløbet.	Virkelig dårligt
21	Ja, skulle møde til blodprøvetagning efter fire uger. Det havde man bare ikke fået besked om. Det tog en time at komme i forbindelse med en afdeling, og det var bestemt ikke laborantens skyld. Hun gjorde, hvad hun kunne. Dernæst skulle jeg møde til kontrol med urinprøve m.m. Da jeg kom, skulle jeg bare tale med en sygeplejerske. Hun ville ikke have urinprøve, og de blodprøver jeg havde fået taget ugen før, var unødvendige, sagde hun. Jeg følte de gjorde grin med mig og spildte min tid.	Intet svar
22	Efter flere dages udtømning uden resultat, bad jeg om ny røntgen scanning, men det blev totalt afvist. Var efterhånden meget afkræftet, med skæve væsketal.	Virkelig dårligt

Medicinsk Afsnit M2, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M2	Samlet indtryk
	4	Har kendskab til alkoholindvirkning på leveren.	Godt
	9	Personalet var meget lydhør overfor egne ønsker.	Godt
	10	Det er altid gået godt, når NN skulle udskrives.	Godt
	12	Afdelingen ville skrive en henvendelse til [] en undersøgelse af min tarm. Da jeg er ved en kontrol en uge efter ved egen læge, fortæller jeg ham om forløbet. Han ser i udskrivelsen, og der står ikke noget om den undersøgelse af tarmen, som en læge havde fortalt mig under en stuegang.	Det kan jeg ikke vurdere
	18	Dygtigt personale, men travlt.	Godt
	19	Når man har været indlagt/syg i længere tid, manglede jeg, da jeg blev udskrevet, råd og vejledning omkring, hvordan man får kroppen tilbage til normalt niveau, fx mht. kost, motion osv. Hvad kan min krop holde til, hvad er godt at gøre/ikke køre?	Virkelig dårligt
	20	Afdelingen lovede at sende mig en kopi af min journal, men jeg har ikke modtaget den. Har rykket en gang, så gider ikke igen. Der er dårlig kommunikation på afdelingen.	Det kan jeg ikke vurdere
	21	Ja. Der var én sygeplejerske og lægen jeg havde kontakt med, der havde styr på mit forløb. Ellers havde de ikke styr på noget på afdelingen. I mit forløb var det heller ikke så vigtigt. Jeg var der kun tre dage og kunne tage vare på mig selv efter de informationer jeg fik af " min" kontaktsygeplejerske.	Intet svar