

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Medicinsk Afsnit M3
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:	91
Besvarelser fra afsnittets patienter:	55
Afsnittets svarprocent:	60%

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

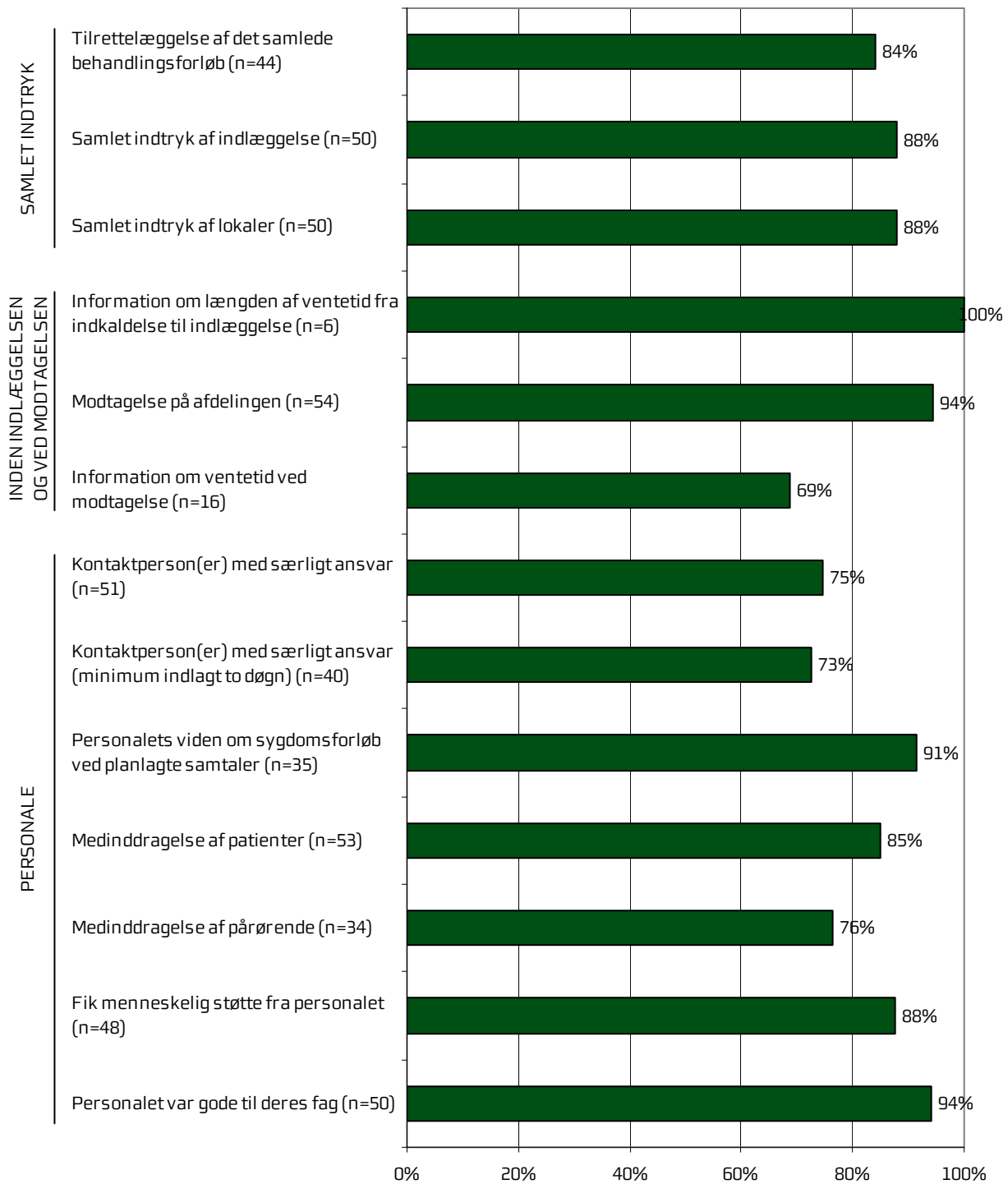
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

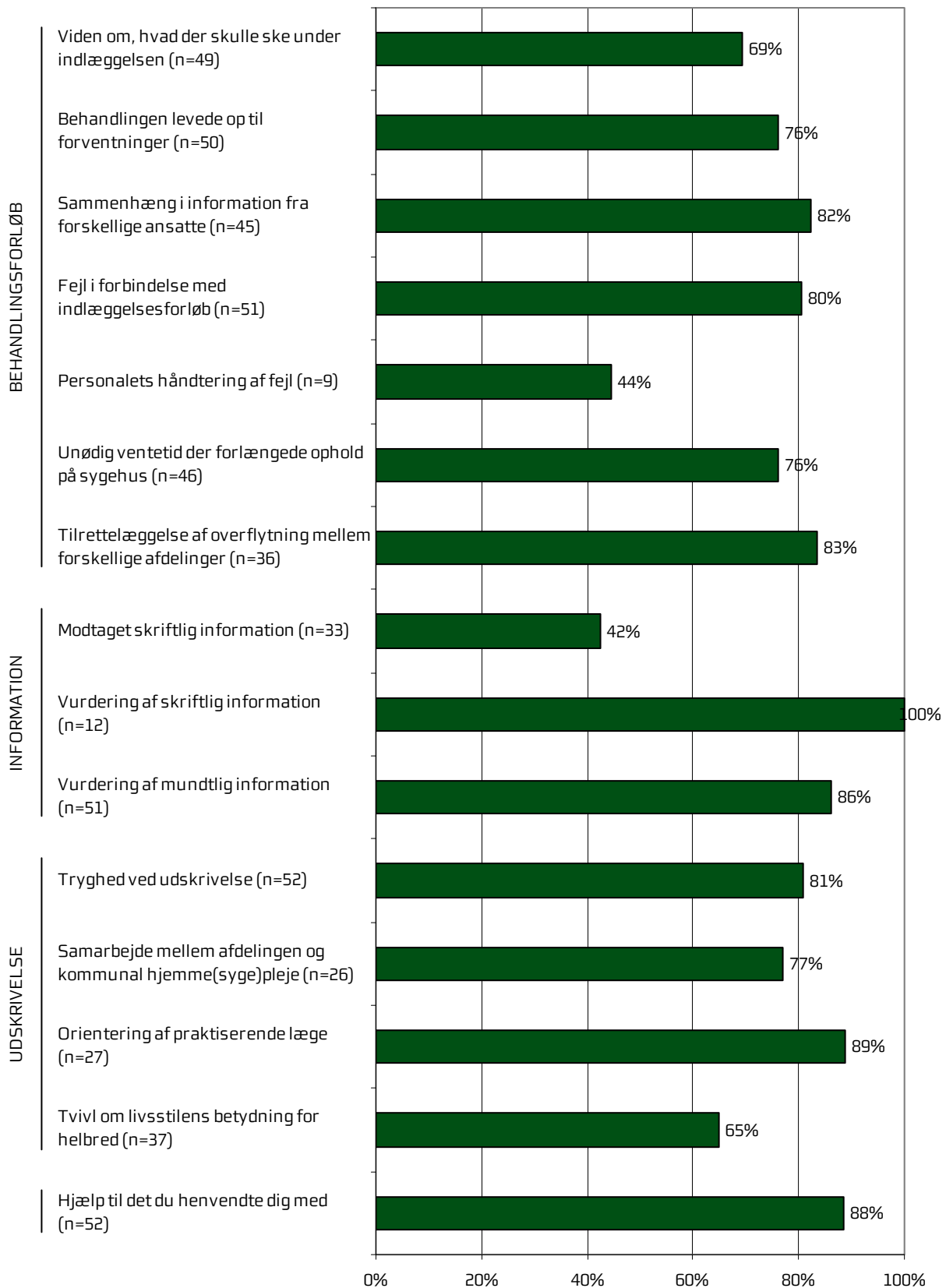
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 M3

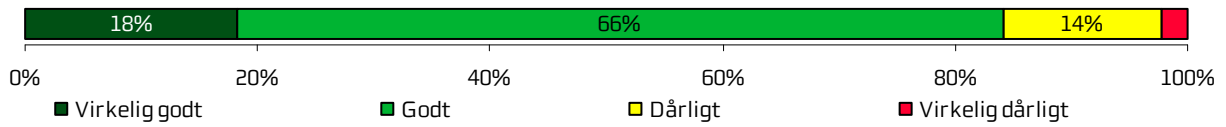
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

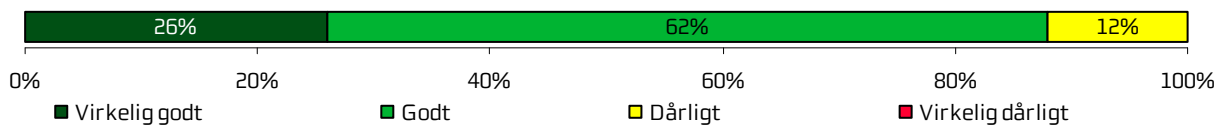
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

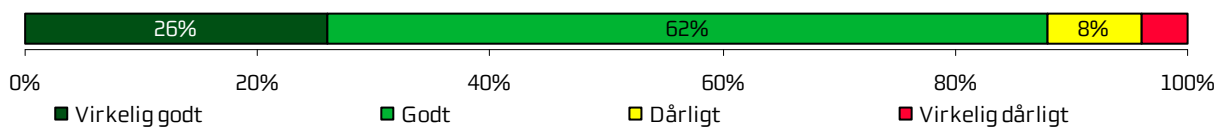
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=44)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=50)



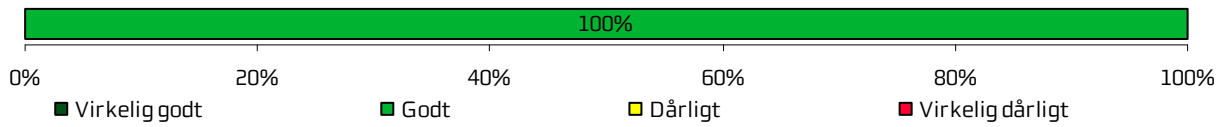
Samlet indtryk af lokaler (n=50)



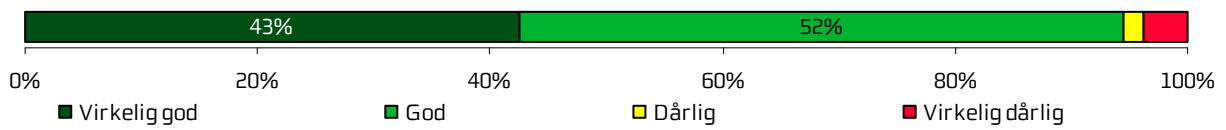
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		84 %	87 %	99 % *	84 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		88 %	89 %	99 % *	87 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		88 %	84 %	99 % *	80 %	95 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

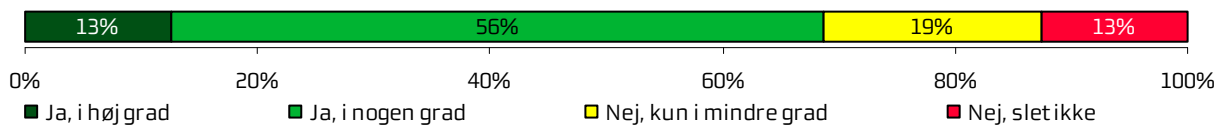
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=6)



Modtagelse på afdelingen (n=54)



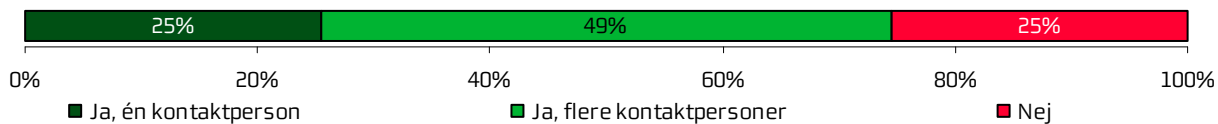
Information om ventetid ved modtagelse (n=16)



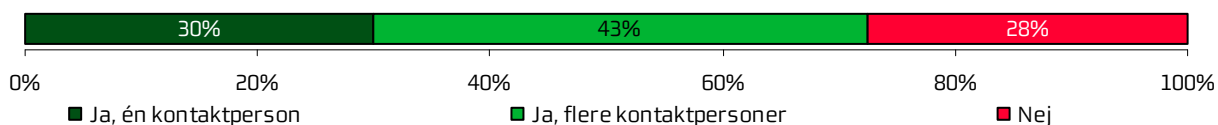
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		94 %	96 %	100 % *	92 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		69 %	64 %	89 %	48 %	79 %

Personale

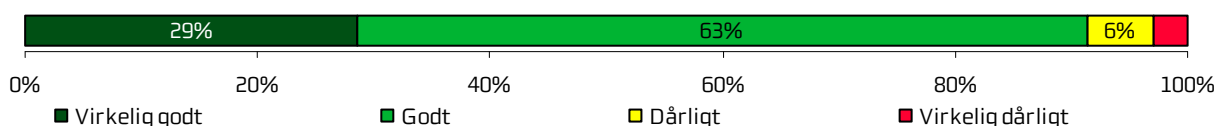
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=51)



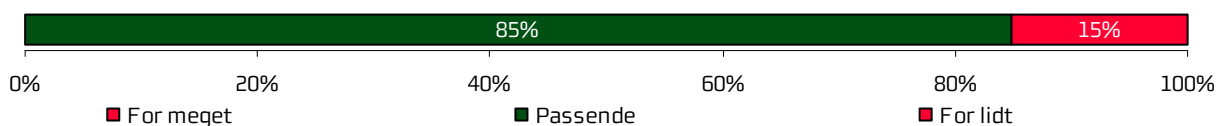
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=40)



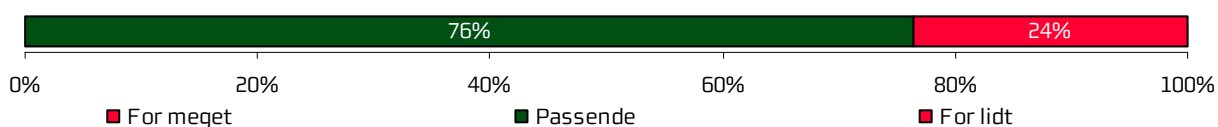
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=35)



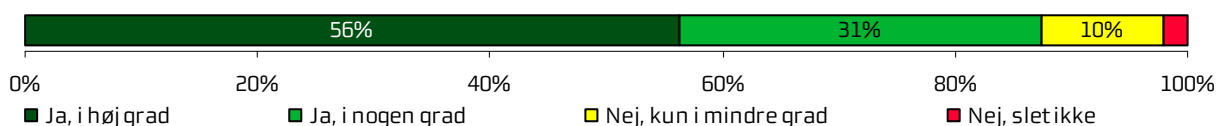
Medinddragelse af patienter (n=53)



Medinddragelse af pårørende (n=34)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=48)



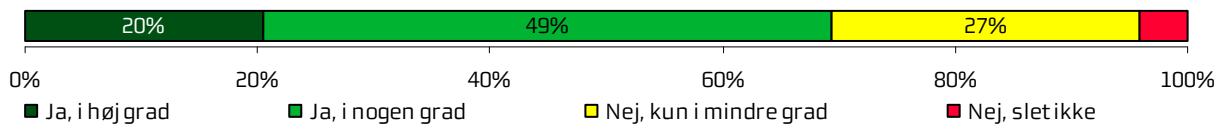
Personalet var gode til deres fag (n=50)



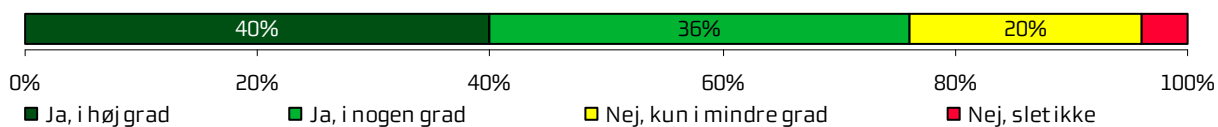
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		75 %	81 %	95 % *	73 %	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		72 %	-	92 % *	70 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		91 %	86 %	99 % *	81 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		85 %	91 %	97 % *	73 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		76 %	71 %	97 % *	75 %	92 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		88 %	89 %	100 %	87 %	96 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		94 %	100 %	100 %	95 %	98 %

Behandlingsforløb

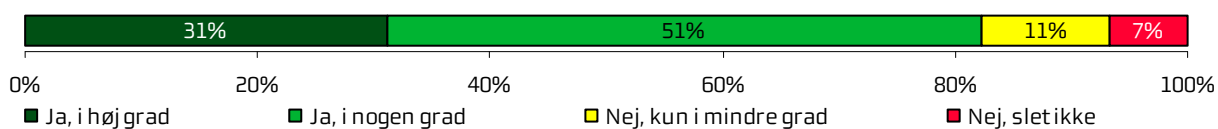
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=49)



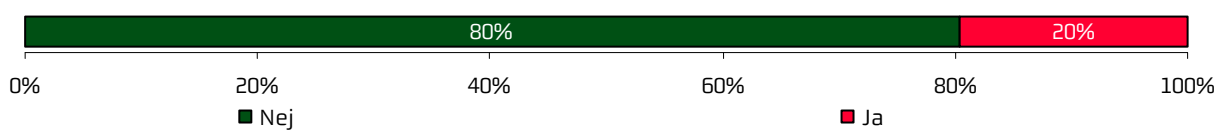
Behandlingen levede op til forventninger (n=50)



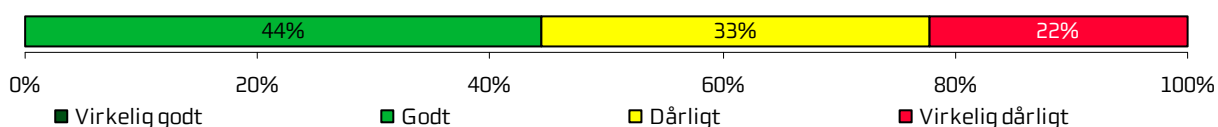
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=45)



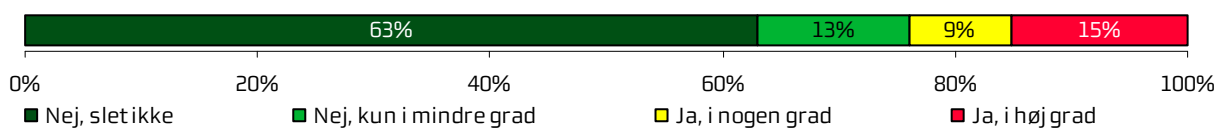
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=51)



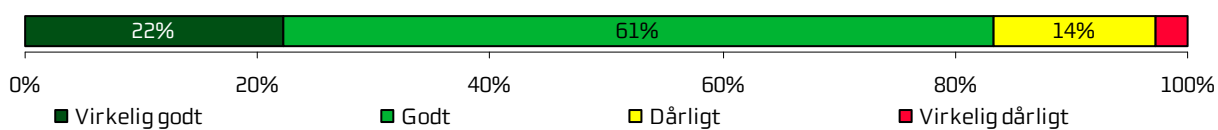
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=46)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=36)



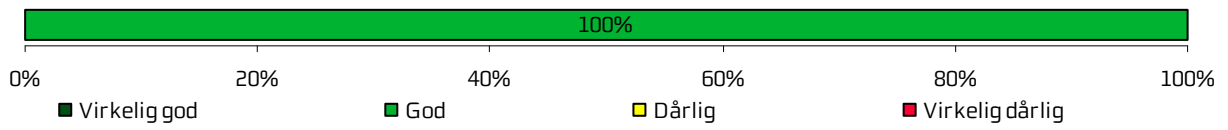
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		69 %	75 %	100 % *	63 %	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		76 %	83 %	98 % *	87 %	95 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		82 %	80 %	98 % *	76 %	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?		44 %	-	-	-	100 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		76 %	79 %	95 % *	78 %	92 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		83 %	-	99 % *	85 %	93 %

Information

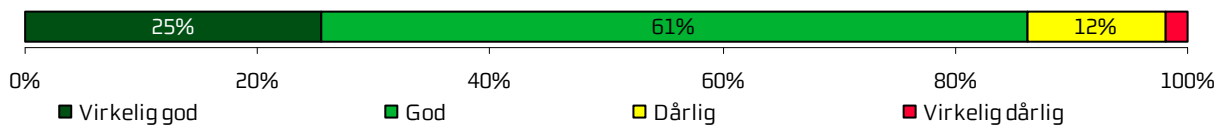
Modtaget skriftlig information (n=33)



Vurdering af skriftlig information (n=12)



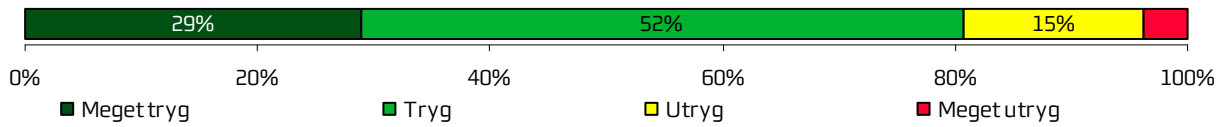
Vurdering af mundtlig information (n=51)



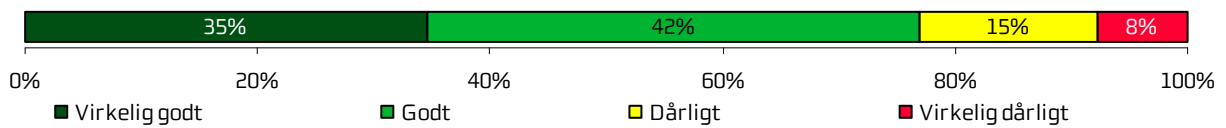
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		42 %	-	94 % *	52 %	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	90 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		86 %	87 %	100 % *	85 %	97 % *

Udskrivelse

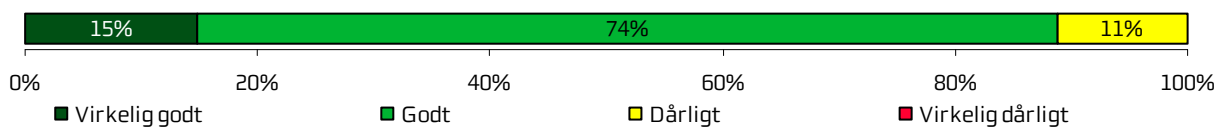
Tryghed ved udskrivelse (n=52)



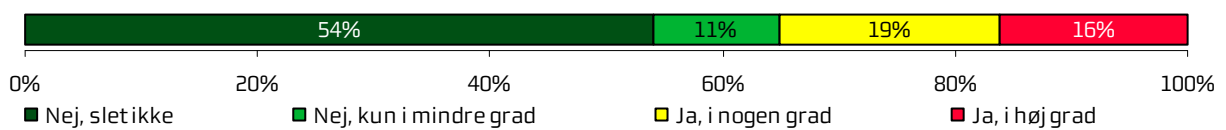
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=27)



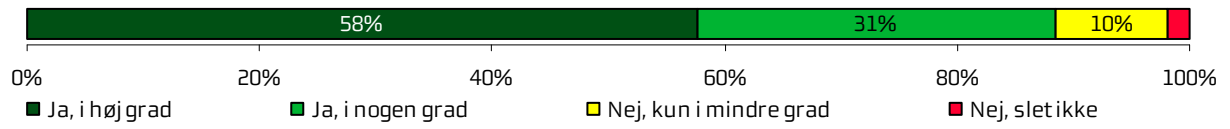
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=37)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		81 %	77 %	96 % *	89 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		77 %	93 %	95 % *	83 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		89 %	84 %	95 %	83 %	91 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		65 %	80 %	86 % *	71 %	79 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=52)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		88 %	96 %	100 % *	88 %	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 M3, 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 M3	Samlet indtryk
1	Informere sygeplejerskerne bedre om patientens medicin, så man ikke skal diskutere for at få det rigtige. Medicinforståelsen var, fra sygeplejerskernes side, meget mangelfuld.	Dårligt
2	Lade være med at sende folk hjem, før de er raske. Én dag ekstra kunne gøre mange mere trygge ved HJEMSENDELSEN. Virkelig flinke og hjælpsomme sygeplejersker, som kom med det samme, jeg havde brug for det. De var rigtig gode til at forklare tingene, så jeg kunne forstå det.	Godt
4	Dygtige og kompetente mennesker - gældende stillingsform, alder, køn og etnisk herkomst. Mine største komplimenter. Har hidtil betalt skat som en nødvendighed, nu med glæde. Hils dem alle fra mig med ønsket om lønforhøjelse til alle!	Virkelig godt
5	Jeg havde regnet med et handicaptolet. Der blev sagt, at det kunne jeg ikke få. Der var jo ikke tid til at tale med patienten. Med hensyn til maden synes jeg, øllebrøden om morgenen var kold. Så fik jeg suppe en gang, den var også kold.	Virkelig dårligt
6	Jeg synes, vigtige beskeder bør gives af en, der taler godt dansk. Min søn og jeg ventede to og en halv time pga. misforståelser. Først da jeg synes, nu kunne det være nok, kom der en læge til samtale. OBS: Vores søn er offentligt ansat og vant til beskeder, så det var ikke kun gamle mig, der ikke forstod. Undskyld forsinkelsen, men jeg er på hele dagen.	Intet svar
7	De var særligt gode til at få mig til at føle mig godt tilpas, når mine forældre ikke var der, hvilket gav en god tryghed. En ting, der kunne gøres bedre, er at sætte sig bedre ind i journalen, da jeg fik mange forkerte beskeder og informationer.	Godt
9	Personalet venlige, smilende, opmærksomme på patientens ve og vel. Tid til at høre og besvare spørgsmål, som man måtte have. Pænt udvalg af maden og ønskelige drikkevarer. Rart hvis toilet og badeværelse var knap så fyldt af "hjælpemidler" og andre "reservedele" - så ville det være nemmere, at komme rundt på to ben.	Intet svar
10	Min mand blev indlagt akut, fordi han ikke kan tale, gå, tisse, ej røre så meget som et ben. Lægen, der indlagde ham, kunne ikke tale med ham. Det kunne I heller ikke, men ondt havde han, i forbindelse med en [infektion]. Var indlagt mindre end et døgn, sendt hjem med en penicillinur. Jeg bad og tryglede om, at hospitalet skulle opstarte behandlingen, men "Nej, kone, det kan du bare selv gå ind og gøre. Farvel". Jeg behøver vist ikke udtale mig derom.	Intet svar
11	At ligge på en firesengsstue er helt uacceptabelt!!	Godt
12	Jeg synes, at sygeplejerskerne var umådeligt søde og hjælpsomme. Sig tak til dem.	Intet svar
13	Alle læger og sygeplejersker var virkelig søde og rare. Ingen tvivl om, at gjorde, hvad der var muligt. MEN, MEN VENTETID OG VENTETID. Undskyld.	Det kan jeg ikke vurdere
15	For meget uro på sengestuerne, jeg var på en firesengsstue, og det var ikke afslappende, der er	Dårligt

- altid en patient, der skal tilses osv. Meget forstyrrende især for nattesøvnen. Toilet og bruserum burde være bedre.
-  16 Jeg synes, at afdelingen [] er en rigtig god afdeling. Alle er søde ved os [patienter]. Virkelig godt
-  17 De kunne godt være mere venlige, medmenneskelige. Personalet var nok lidt frustrerede, men også lidt glemsomme. Der var heldigvis også nogle smilende søde personaler, der, trods travlhed, kunne være venlige. MEN et par "sure gimper" (undskyld) på afdelingen er bestemt ikke et plus, og det er jo dem man husker. Vi ved godt at personalet er stressede og også pressede men, men, men... Ved også, at vi hjalp, hvad vi kunne, så vi ikke hang i snoren unødvendigt. Dårligt
-  18 Med det tempo bliver personalet hurtigt nedslidt. Virkelig godt
-  19 Det er belastende at opholde sig på en firesengsstue, når man har det dårligt. Ikke mindst sammen med demente, som vender op og ned på dag og nat. Det er også belastende at være sammen med patienter, der er koblet til "maskiner", der larmer, f.eks. iltmaskiner. Men er på den anden side godt klar over, at vi er syge!! Godt
-  21 Afdelingen kunne gøre det bedre, hvis man ikke blev udskrevet [sidst på ugen]. Jeg havde ligget i sengen i [flere uger] og var meget afkræftet, og derfor kunne jeg ikke stå på benene. Så da jeg kom hjem, faldt jeg, og min mand [ældre] måtte hjælpe mig op, og formiddagen efter kom hjemmehjælpen med en bækkenstol. Godt
-  22 At give patient bad. Lidt mere tid til omsorg af patient. Men jeg fornemmer, at personalet gør, hvad de kan gøre for, at patienten har det godt. Det kan jeg ikke vurdere
-  24 Set af for mange forskellige læger og som regel kun 1 gang - bortset fra læge NN, som endelig satte det hele i gang efter den lange ventetid i modtagelsen - han behandlede og så mig også dagen efter. Synes det er forkert at patienterne ikke ser en læge hver dag på stuegang. Der er for kort arbejdstid - for megen skånen og lange timer i forhold til gamle dage - måske også for lidt engagement. Administrationen koster for meget på behandlingens bekostning. For megen tid til kontroller. Dårligt
-  27 Afdelingen fremstod meget nedslidt. Personalet havde meget travlt. Andre patienter fik ble på, med mindre fysioterapeuter lavede toiletbesøg til en del af træningen - meget trist. Dårligt
-  28 Personalet gjorde hvad de kunne, men de har kun 2 hænder desværre. Godt
-  29 Silkeborg er i orden. Godt

Medicinsk Afsnit M3, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

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

	ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M3	Samlet indtryk
	5	Indlagt akut.	Virkelig dårligt
	7	Første gang jeg blev indlagt for at få taget en [prøve], blev jeg informeret, men da jeg et par dage senere blev indlagt igen, fik jeg ikke besked.	Godt
	8	Jeg blev hasteindlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
	12	Jeg ankom akut, men blev modtaget rigtig godt.	Intet svar
	13	[Flere] gange har jeg været indlagt, og hver gang er jeg blevet sendt af sted af min egen læge.	Det kan jeg ikke vurdere
	14	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	22	Den var hektisk.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Bortset fra nogen ventetid.	Godt
	27	Jeg blev akut indlagt i Silkeborg pga. manglende plads [på andet sygehus] med mistanke om blodprop i højre ben eller [lidelse].	Dårligt

Medicinsk Afsnit M3, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M3	Samlet indtryk
4	Følte det som om jeg var eneste patient på hele sygehuset. Trods indlæggelsestidspunktet blev jeg undersøgt på alle måder af specialister.	Virkelig godt
5	Var på tre forskellige stuer, inden hun fik en fast sengeplads.	Virkelig dårligt
7	De var alle sammen søde, men der gik lang tid, før jeg fik en læge.	Godt
13	Der er en del ventetid, men personalet gør, hvad de kan. Da det ikke er livstruende, er der sikkert andre, der skal først i køen.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Lidt rodet. Kunne godt have tænkt mig, at modtagelsen og ventetid på lægen var første kontor på den afdeling jeg skulle til fremmøde på. Blev lidt overrasket over, at det var en sengeafdeling. Jeg følte mig ilde berørt, da jeg skulle gennem hele sengeafdelingen for at komme til første samtale hos læge og sekretær fra lungeteam. Ydermere skulle ventetiden foregå på gangen, hvor patienterne gik rundt, da opholdsstuen var inddraget til patientstue også. Det må også være ubehageligt for de indlagte patienter, at der konstant er uro fra ikke-indlagte patienter som kommer til samtale eller lægelig kontrol for sygdom.	Dårligt
17	To indlæggelser, meget, meget kold modtagelse. Selvom man har åben indlæggelse, skal man vel ikke føle sig til ulemphed. TRIST! Hjemmesygeplejersken ringede til sygehuset og meddelte, at patienten var meget dårlig pga. vejrtrækningsproblemer. Men trods det blev han ikke tilset før tre kvarterer senere, hvor hustruen selv henvendte sig.	Dårligt
20	Kom ind med voldsomme kulderystelser, og kunne ikke få lov til at få en ekstra dyne. Dette er eneste klagepunkt.	Virkelig godt
23	Der var ikke nogen seng, da jeg kom. Personalet havde travlt.	Godt
24	Lå [flere timer] i modtagelsen, fordi vagthavende [] læge, ikke turde visitere til medicinsk afdeling, trods jeg selv har [erfaring på området], og indlæggende læge ikke var i tvivl. Sidst kom to læger og rystede på hovedet over, jeg ikke var kommet i behandling.	Dårligt
26	Ventetid på lægen, da han havde travlt andetsteds.	Godt
27	Undrer mig meget over, at jeg først blev undersøgt for blærebetændelse, nyrebækkenbetændelse samt kold lungebetændelse, når jeg hverken var forkølet, havde hoste eller problemer med at tisse! Da den første rødme viste sig efter på foden, mente sygeplejersken, at det var trykmærker og ikke rosen. Således gik der mere end to døgn efter indlæggelse, inden lægen måtte give mig ret i, at jeg igen havde rosen.	Dårligt

Medicinsk Afsnit M3, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M3	Håndtering af fejl
1	Medicinbehandling dårligt fungerende.	Virkelig dårligt
2	Blev sendt hjem med drop i hånden, som Falck havde lagt ved indlæggelsen. Blev indlagt igen efter to timer, trods jeg havde sagt, at jeg ikke havde det godt. Var meget syg, da jeg blev indlagt igen og røg på intensiv.	Dårligt
5	Klager over smerter ved brystet og ud i venstre arm, blev ikke taget op før tre dage efter.	Dårligt
6	Ingen ville høre på, at min mand ikke havde det godt, hostede og peberøjne og røde kinder om søndagen. [Et par dage efter] var der visitering, jeg ringede [om morgenen] for at høre nærmere om hosten. Det var så lungebetændelse og blærebetændelse, så det blev en [længere] tur.	Dårligt
7	Da de ikke havde læst og sat sig ind i mit sygdomsforløb, var de ved at sige, at jeg ikke skulle have medicin mere. Dette skete et par gange. Vi skulle derfor være meget opmærksomme.	Godt
11	Forkert tildeling af medicin.	Godt
12	Det er ikke let at svare på, når man bliver indlagt akut, vidste jeg jo ikke meget om behandlingen. Det gik mere ud på at finde, hvad der var godt.	Intet svar
15	Personalet tog ikke de aftalte prøver om natten, som lægen havde givet besked på.	Virkelig dårligt
18	At jeg ikke fik noget smertestillende, der hjalp.	Intet svar
22	Tre gange [fejl] med den medicin, der blev hældt op.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
25	Der var en læge, som påstod, jeg ikke havde bylder på lungerne, selvom det var det, jeg blev behandlet for.	Godt
27	Det er simpelthen for dårligt, at der skal gå [så lang tid] for at konstatere [en lidelse]. En nattevagt glemte at give mig penicillin i drop, som jeg skulle have [på bestemte tidspunkter]. Hun mente, jeg tog fejl. Hun indvilgede dog i at undersøge det nærmere og undskyldte derefter.	Godt
29	Ingen fejl.	Intet svar

Medicinsk Afsnit M3, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M3	Samlet indtryk
	1	Meget utilfreds med medicinbehandling - indtryk af at sygeplejersken ikke vidste spor om medicin! Fik kalktabletter i stedet for smertestillende. I enkelte tilfælde glemte sygeplejersken at give medicin inden behandling.	Dårligt
	3	Hvorfor kan man ikke blive indlagt på den afdeling, man skal være på med det samme?	Godt
	5	Der var en stor bule fra indstiksstedet på højre hånd. Det var smertefuldt og ubehageligt og varede flere uger, før det gik væk.	Virkelig dårligt
	6	Syge mennesker skal ikke ligge for åbne vinduer hele formiddagen, kun med undertrøje og små underbukser. Vi to pårørende (den anden til nabosengen) måtte tage vores overtøj på.	Intet svar
	15	Der er for meget ventetid, når nogle prøver kun kan foregå i Århus, såsom, PET-scanning og nogle prøver.	Dårligt
	24	Kedeligt, at stuegangen foregik mest på kontoret. Bevirkede andre patienter på afdelingen ikke forstod, hvorfor de ikke skulle have målt blodsukker eller andre undersøgelser lige pludselig. Sygeplejerske glemte at se, at [iltet ikke boblede gennem vand. Kunne have nævnt andet.]	Dårligt
	25	Sad og ventede i ni timer på røntgen, som tog fem minutter. Blev flyttet på patienthotellet med [høj] feber.	Godt
	28	Overflyttet fra Viborg uden at få noget at vide.	Godt

Medicinsk Afsnit M3, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M3	Samlet indtryk
	2	Var ikke tryk ved at blive sendt hjem, da jeg ikke havde det for godt, da de sendte mig hjem.	Godt
	5	Jeg var hos min læge NN otte dage efter, jeg var kommet hjem bl.a. mine tabletter og min hånd. Jeg er meget utilfreds, nu er jeg meget spændt på røntgen.	Virkelig dårligt
	6	Efter anmodning fra vores børn og mig (kone), kom han [] på aflastning, men er ikke nær så mobil som før. Har haft blærebetændelser siden sygehuset.	Intet svar
	12	Udskrevet, fordi der ikke var noget, man kunne finde ud af.	Intet svar
	17	Ved sidste hjemsendelse gik det hele for hurtigt. Hjemmeplejen havde for kort varsel. De kunne ikke nå at få fat i de ekstra hjælpemidler. Som hustru var det utrygt at få ham hjem. Vidste, jeg ikke kunne magte ham selv, og vidste ikke hvilken hjælp, der kom til aften, og om der kom nogen??	Dårligt
	22	Efter udskrivning fik patienten brev fra diætisten om en tid, da medicinsk afdeling havde skrevet, at patienten havde fået sukkersyge. Men det passede ikke.	Det kan jeg ikke vurdere
	24	Egen læge vidste intet ved kontrol [et par uger] efter udskrivelsen. Så kunne jeg berette, hvilket almindelige patienter jo dårligt kan.	Dårligt
	27	Meget trygt at komme hjem til min egen læge. Fik at vide, at jeg efter yderligere syv dage med penicillin kunne genoptage mit arbejde uden yderligere kontakt/kontrol hos egen læge. Da min datter skulle til [] undersøgelse, kontrollerede min egen læge dog infektionstallet og sygemeldte mig yderligere to uger med penicillin. Tryk med min egen læge, som åbenbart er bedre kendt med [sygdommen]!	Dårligt
	28	Det ene hospital dårlig til at informere egen læge. Andet hospital ok.	Godt