

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

AFD. V - FÆLLES

**Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	152
Besvarelser fra afsnittets patienter:	86
Afsnittets svarprocent:	57%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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

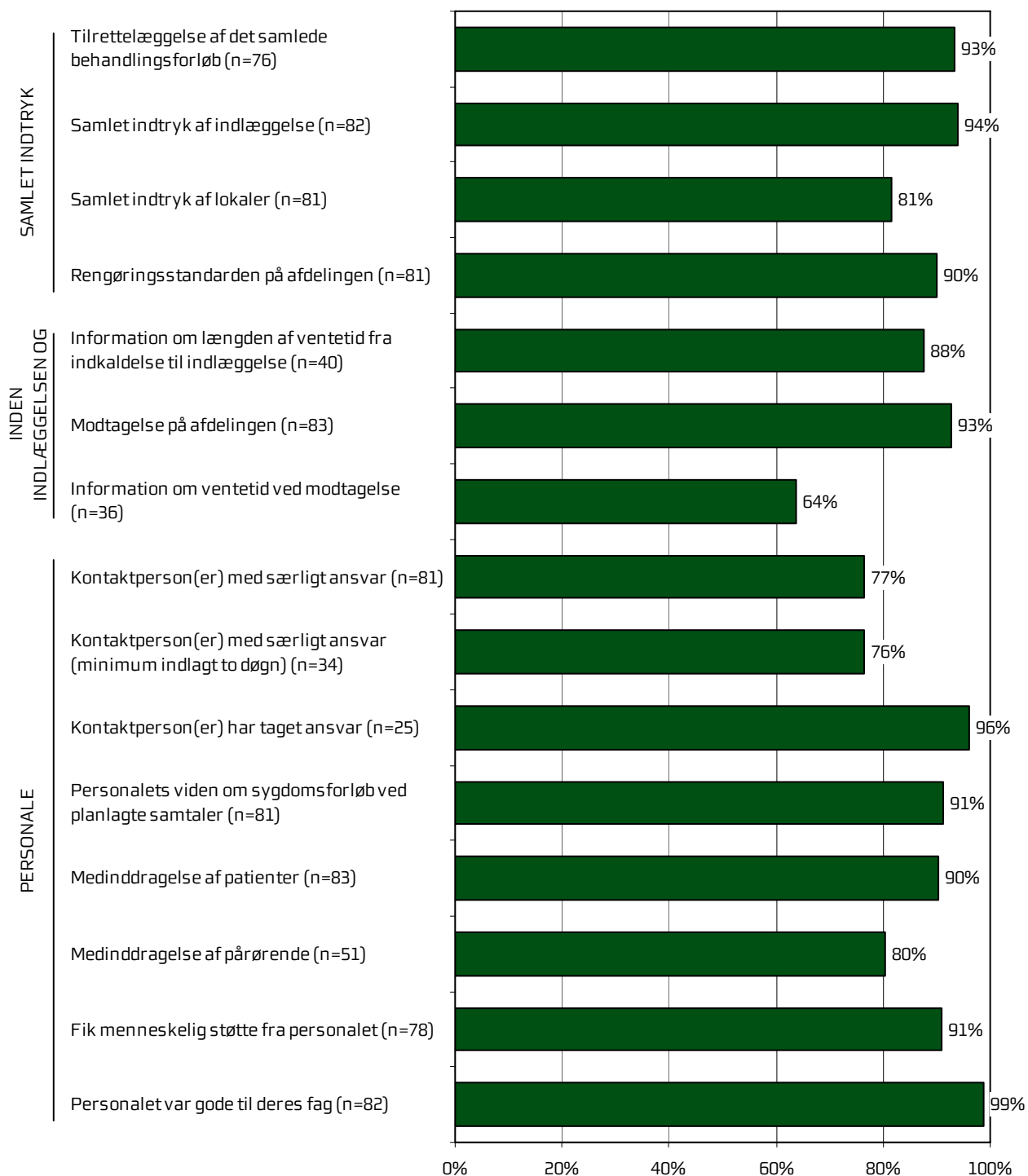
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

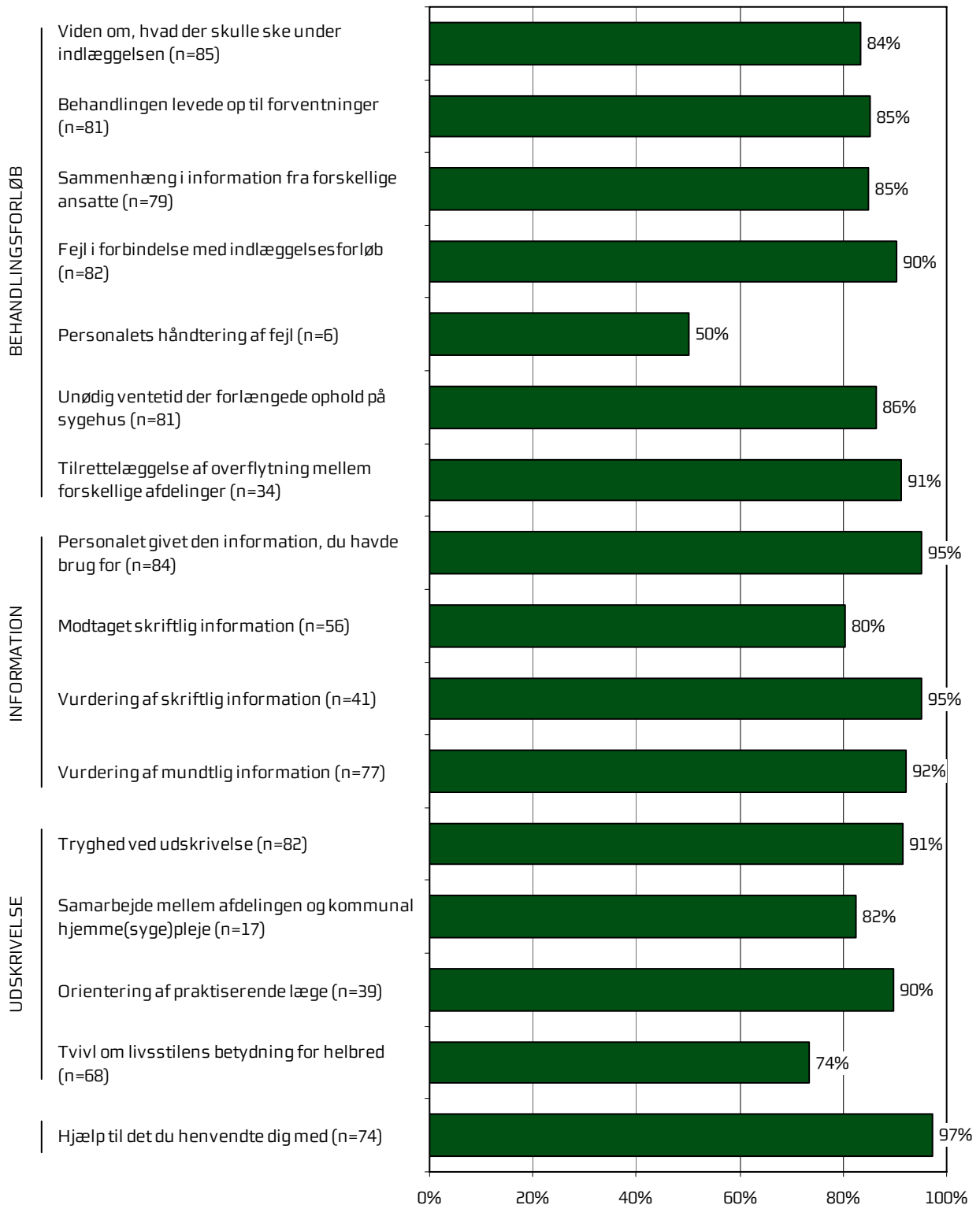
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling V

2009-tallet er for: Medicinsk Afdeling V

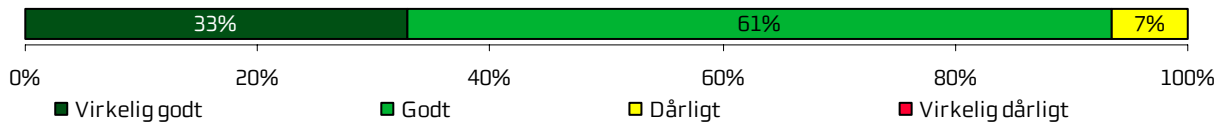
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

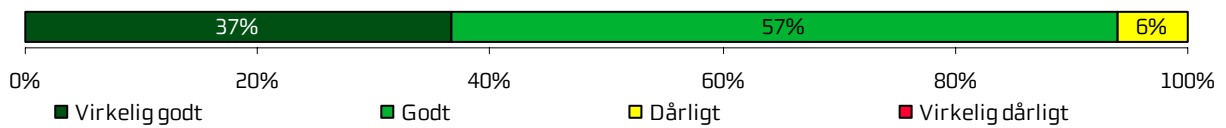
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

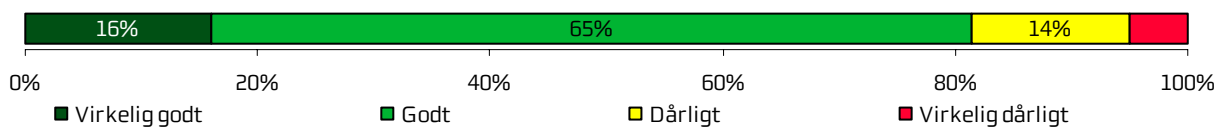
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=76)



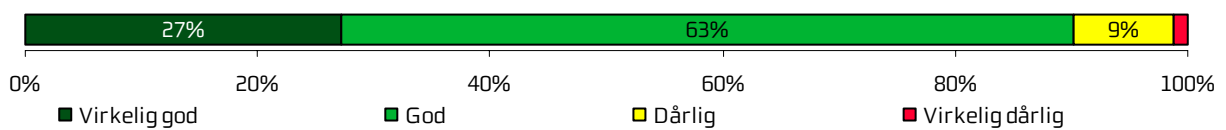
Samlet indtryk af indlæggelse (n=82)



Samlet indtryk af lokaler (n=81)



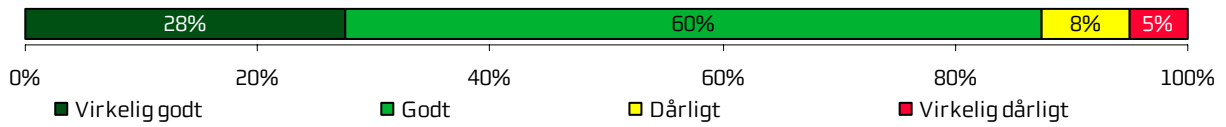
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=81)



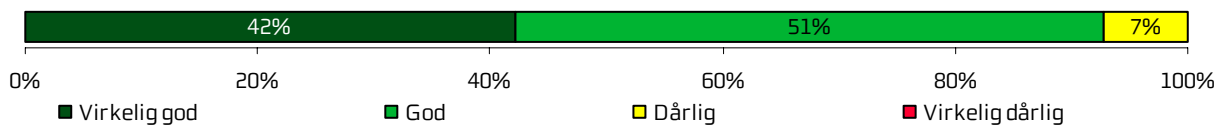
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	95 %	83 % *	100 % *	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94 %	94 %	88 % *	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	81 %	74 %	77 %	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	90 %	-	-	100 % *	79 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

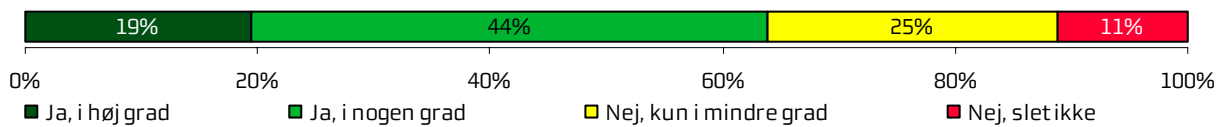
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=40)



Modtagelse på afdelingen (n=83)



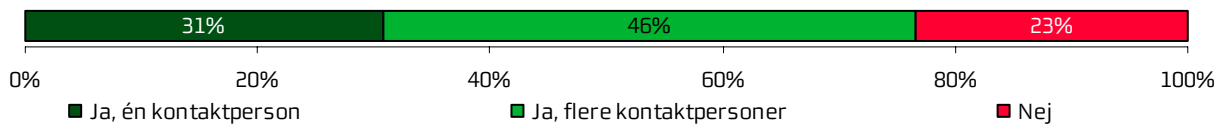
Information om ventetid ved modtagelse (n=36)



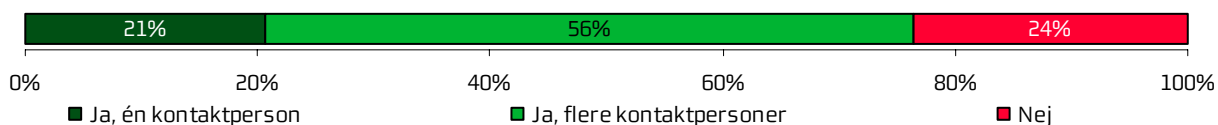
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	88 %	100 % *	-	100 % *	80 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	93 %	93 %	100 % *	91 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	64 %	67 %	62 %	97 % *	53 %	76 %

Personale

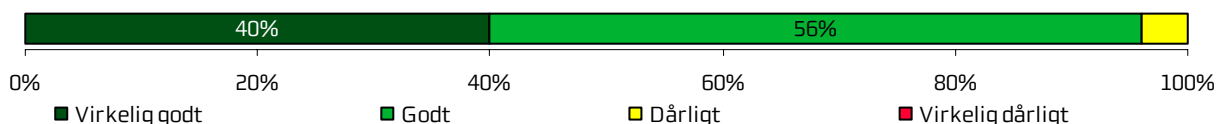
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=81)



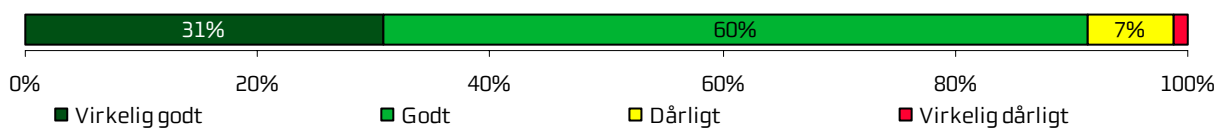
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=34)



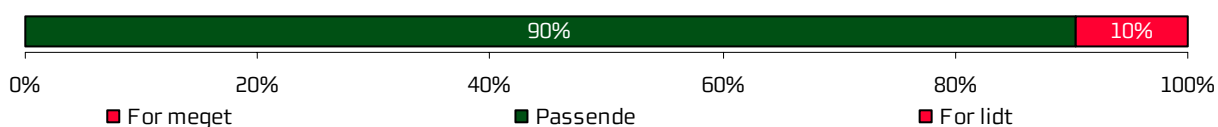
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=25)



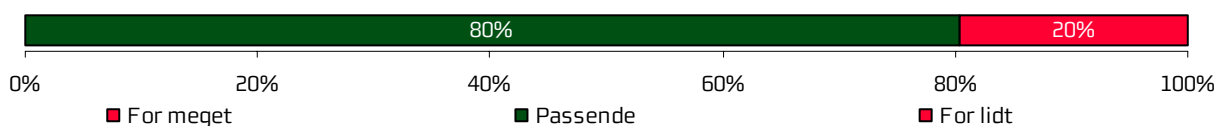
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=81)



Medinddragelse af patienter (n=83)



Medinddragelse af pårørende (n=51)



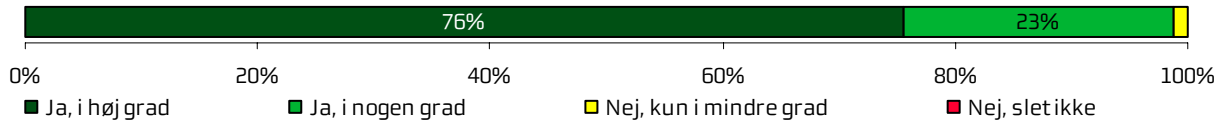
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=78)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	77 %	81 %	81 %	100 % *	64 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	76 %	73 %	-	100 % *	64 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 %	90 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	88 %	75 % *	100 % *	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	90 %	83 % *	100 % *	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80 %	88 %	81 %	100 % *	75 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	91 %	89 %	80 % *	100 % *	81 % *	94 % *

Personale (fortsat)

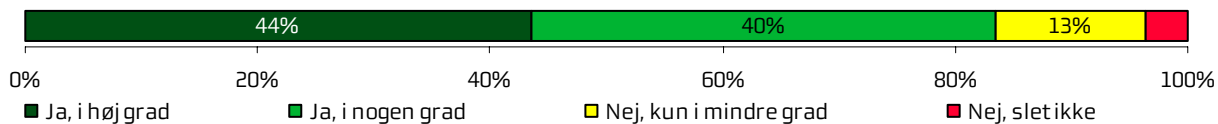
Personalet var gode til deres fag (n=82)



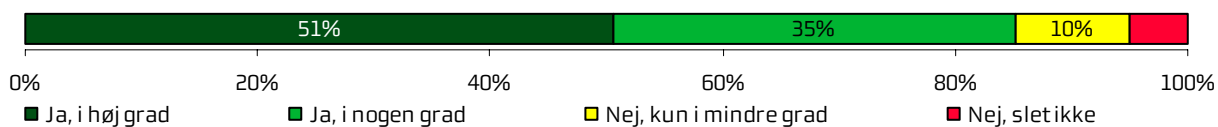
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	94 % *	100 %	92 % *	98 % *

Behandlingsforløb

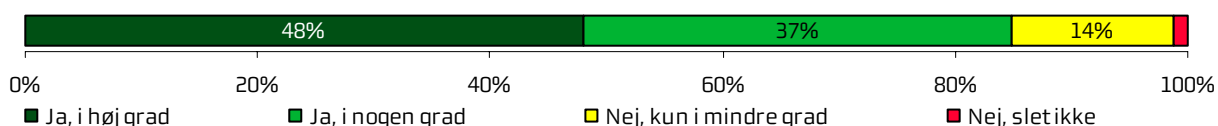
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=85)



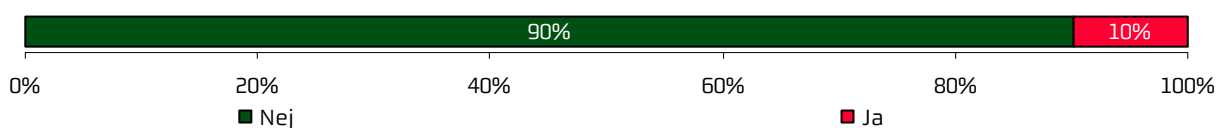
Behandlingen levede op til forventninger (n=81)



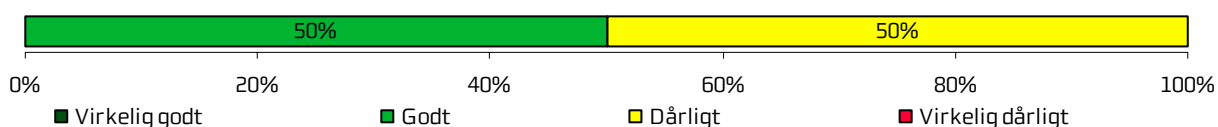
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=79)



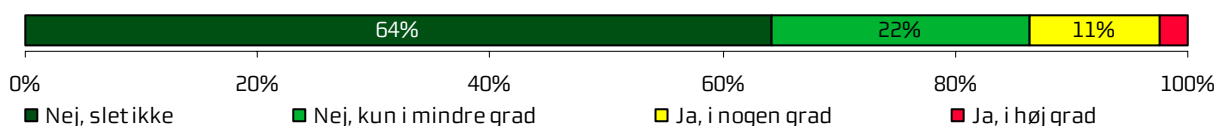
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=82)



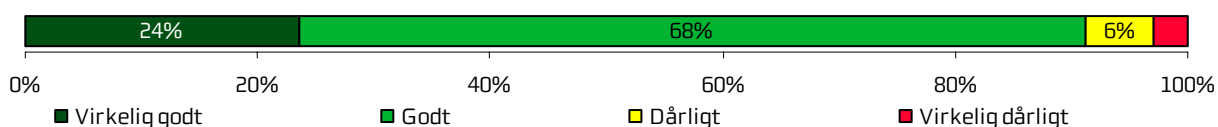
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=81)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=34)



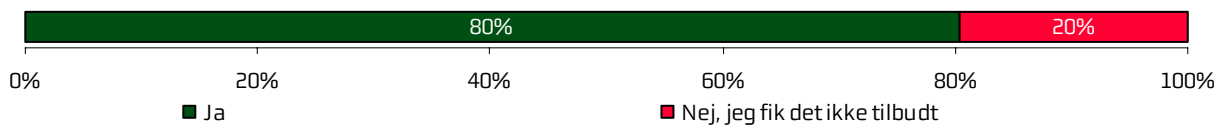
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	84 %	91 %	84 %	100 % *	74 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85 %	87 %	88 %	100 % *	84 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85 %	89 %	80 %	100 % *	77 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	76 % *	-	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	60 %	-	83 %	55 %	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	86 %	78 %	74 % *	99 % *	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91 %	84 %	-	100 %	81 %	93 % *

Information

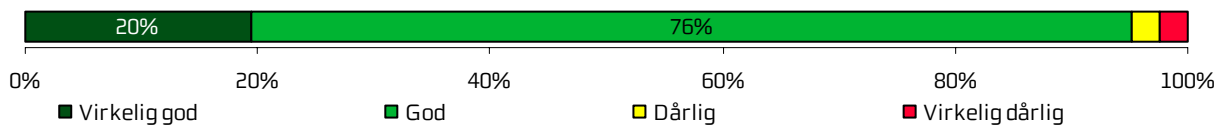
Personalet givet den information, du havde brug for (n=84)



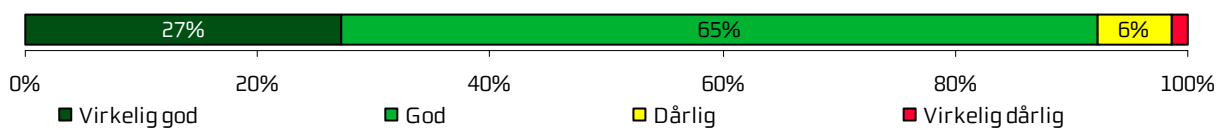
Modtaget skriftlig information (n=56)



Vurdering af skriftlig information (n=41)



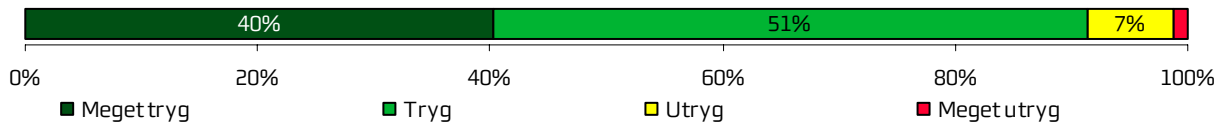
Vurdering af mundtlig information (n=77)



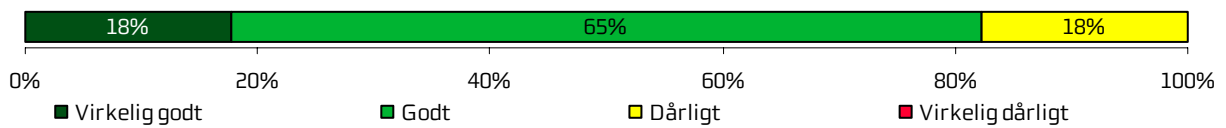
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	78 %	-	97 % *	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95 %	98 %	100 %	100 %	93 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92 %	96 %	85 % *	100 % *	82 % *	94 % *

Udskrivelse

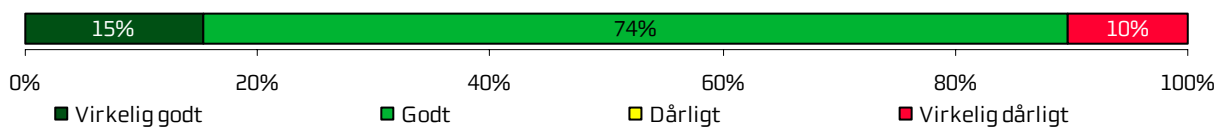
Tryghed ved udskrivelse (n=82)



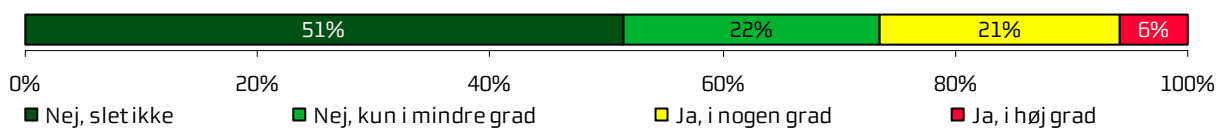
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=17)



Orientering af praktiserende læge (n=39)



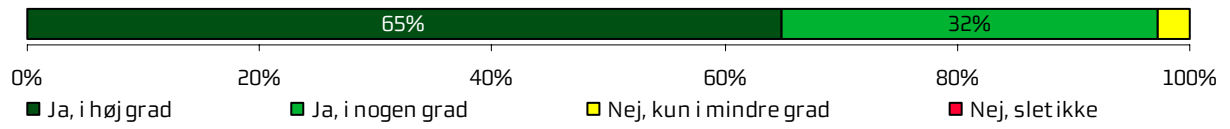
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=68)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	95 %	84 % *	100 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	82 %	96 %	77 %	100 %	66 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	90 %	88 %	82 %	100 % *	64 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	66 %	77 %	88 % *	56 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=74)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	-	-	100 %	84 % *	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.

AFD. V - FÆLLES**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - AFD. V - FÆLLES	Samlet indtryk
1	Med hensyn til brevene, må der gerne fordybes lidt mere i, hvordan hele forløbet foregår. De skabte en stor forvirring for vores vedkommende med, hvordan indlæggelsen foregik osv.	Virkelig godt
2	Akut.	Godt
5	Meget rodet. Først lægevagt, så to forskellige sygehuse.	Godt
7	Skal selv SPØRGE, hvis du vil have de informationer, man mener, at man er automatisk berettiget til.	Dårligt
8	Akut indlagt. Men havde været i behandling med [problemer] i spiserøret [].	Virkelig godt
9	Meget dårligt. Jeg har været hos jer [flere] gange, og jeg ved ikke, hvad der sker i ventetiden.	Dårligt
10	Der var længere ventetid på operationen end oplyst []. Der gik [flere] måneder fra samtalen til operation.	Virkelig godt
11	Man havde glemt at notere på indkaldelsen, at MR scanningen denne gang skulle foregå på Neurologisk Afdeling, bygning ti, modsat sidste gang i bygning fem. Det gav anledning til forvirring og spild af tid for os alle. Det var ikke lige min tanke i et forsøg på at kunne selv som tidligere uden hjælp af portør.	Intet svar
16	Da jeg kom ind, var jeg ret syg, og jeg blev placeret i et venteværelse, hvor jeg sad i ca. halvdelen time og ventede på et værelse. Det var meget længe ikke at kunne komme ind, når jeg var klar til indlæggelse.	Virkelig godt
22	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
26	Jeg blev indlagt akut.	Godt
31	Min praktiserende læge kontaktede afdelingen med henblik på at indlægge samme dag, som indlæggelsen fandt sted [].	Virkelig godt
34	Det var fint nok. Det eneste var, at jeg skulle vente noget tid, før jeg kom ind på en stue pga. rengøring.	Godt
36	Blev indlagt på baggrund af kontakt til V Ambulatoriet.	Virkelig godt
37	Blev overført fra Randers til Århus. Lægelig aftale.	Godt
38	Det var fast årlig indlæggelse til kontrol, derfor ikke så sært, at man kunne informere præcist om tidspunkt for indlæggelsen.	Godt
41	Der var ikke rigtig nogen til at tage sig af mig. Alle i afdelingen virkede som om, at de regnede med at en anden tog sig af det. Ventetiden virkede derfor urimelig lang!	Godt

AFD. V - FÆLLES

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - AFD. V - FÆLLES	Modtagelsen
1	Jeg blev modtaget med åbne arme og god rådgivning.	Virkelig god
2	Venlighed.	God
7	Der er indkaldt alt for mange patienter på samme tid. Man oplever det som én stor myretue.	Dårlig
9	Han bliver modtaget godt, men mangler information om ventetid.	God
11	Jeg var indlagt på patienthotellet for anden gang inden for en måned. Jeg blev modtaget af et ungt team, der stort set stillede de samme spørgsmål og foretog de samme undersøgelser som for en måned siden. Efter min opfattelse rigtig spild af tid.	God
17	Lidt ventetid på at finde en sengeplads. Frustrerende for personalet.	Virkelig god
21	At jeg skulle vente fem timer inden jeg blev tilset af en læge i forbindelse med min akutte indlæggelse.	God
25	Synes at jeg havde en tid klokken [formiddag], men kom først til [to timer efter]. Så havde man ikke behøvet at indkalde så tidligt.	Dårlig
29	Jeg bliver indlagt jævnlige.	Virkelig god
32	Fin modtagelse. Jeg havde det meget dårligt, så det er svært at huske detaljer.	God
33	Der var en meget flink læge og en sygeplejerske, der tog imod mig, og det var jeg meget tilfreds med.	Virkelig god
34	Rare og søde mennesker tog imod mig, og fortalte hvad der skulle ske.	God
36	Følte mig set og hørt, og taget hånd om.	Virkelig god
37	Blev modtaget af en meget venlig og kompetent sosu-assistent, som hurtigt viste mig til stuen og påbegyndte indlæggelsesproceduren med spørgsmål og informationer. I fællesskab blev vi enige om, at jeg skulle overføres til patienthotellet. Sosu-assistenten var min kontaktperson de første [] dage og var rigtig god til at holde mig orienteret pr. telefon angående undersøgelser mm. Derefter skulle pågældende sosu-assistent have fri, og det blev meget tydeligt, at det ikke var en fast person som overtog opgaven.	Virkelig god
38	Altid meget venlig modtagelse, men også altid omkring en times ventetid fra ankomst til faktisk modtagelsessamtale.	Virkelig god
39	Sygeplejerskerne var rigtig søde, men der var ingen, der vidste, at jeg skulle komme, og ingen, der havde nogen som helst papirer om mig og min situation.	Dårlig

AFD. V - FÆLLES**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - AFD. V - FÆLLES	Fejlhåndtering
7	Den dag, jeg blev udskrevet havde jeg talt med læge NN om, at man ville indkalde mig om ca. fire uger til kontrol. Og jeg et par dage før skulle gå til min egen læge vedrørende nye blodprøver. Inden jeg nåede hjem, havde samme læge NN ringet til min [pårørende] og sagt, at hun havde taget fejl. Jeg skulle godt nok komme om fire uger, men det var til en ny [behandling], men intet om, hvad årsagen var?!	Dårligt
11	Fejlen var ikke af alvorlig karakter. Havde man på indkaldelsesbrevet skrevet, at scanningen skulle foregå på NEUROLOGISK AFDELING, BYGNING 10, kunne systemet godt have sparet en portør, en forvirret patient og et for sent fremmøde. Scanningerne er et kapitel for sig, hvad end de foregår på ÅUH eller Tage Hansens Gade. Hele tre gange har jeg været indkaldt på forkerte præmisser. Første gang gav det en ekstra køretur tværs over Jylland med dags mellemrum. Anden og tredje gang nåede de at blive aflyst, men kun takket være min stædighed via tre telefonsamtaler. Jeg tror godt, at lægerne er klar over, at den er gal, men magter åbenbart ikke selv at ændre på tingenes tilstand.	Intet svar
12	Medicinering.	Godt
14	Ved [indgreb] blev [organ] ramt.	Godt
15	Ingen.	Intet svar
18	Misforståelser omkring udlevering af medicin.	Godt
20	Kunne ikke få svar på prøver, som blev taget for 14 dage siden, idet personalet ikke kunne finde svar.	Intet svar
25	Jeg synes ikke om, at læge NN mente, at jeg havde kræft, inden jeg nogensinde var undersøgt. Hvis jeg ikke var bange, blev jeg det. Undersøgelsen viste heldigvis, at der ikke var noget. Men, at man skulle have underrettet mig personligt, i stedet for at en anden læge ringede og fortalte, at alt var ok.	Intet svar
26	Jeg fik en diagnose på [kræft] ved første samtale med NN, og ca. halvanden uge efter ringede han og fortalte, at det alligevel ikke var [kræft]. Det var en barsk oplevelse, både for mig og min familie.	Dårligt
39	Jeg fik på et tidspunkt udleveret forkert medicin, hvilket jeg selv måtte gøre opmærksom på. Sygeplejersken ville vende tilbage og finde ud af, hvad jeg skulle have. Ventede i to timer, før jeg henvendte mig igen, fordi sygeplejersken aldrig kom tilbage. Hun havde udleveret medicin, jeg ikke skulle have, men som jeg lige så godt kunne have taget.	Dårligt

AFD. V - FÆLLES





Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AFD. V - FÆLLES	Samlet indtryk
1	Jeg har undret mig lidt over, at da jeg var til scanning sagde de, at svaret kom til min egen læge, men det gjorde det ikke. Fordi jeg kom fra en anden afdeling, får jeg svar derfra i stedet. Det fandt jeg først ud af, da jeg stod ved min egen læge. Så hav bedre styr på, hvilke informationer I giver!	Virkelig godt
6	Fik foretaget nogle undersøgelser, jeg aldrig har hørt fra.	Virkelig godt
8	Jeg føler ikke, der bliver taget hånd om mig efter sidste samtale. Vi måtte selv spørge om en ny tid, hvis vi ikke skulle vente i tre måneder, som er for lang tid.	Virkelig godt
11	Jeg er [patient] med talrige nødvendige scanninger, men også, som omtalt, unødvendige. Behandlingen suppleres med en [regelmæssig undersøgelse], blodprøver, [som normalt undersøges på andet sygehus] med en responstid op til flere måneder. Ved et held/uheld fik [et tredje sygehus] prøven tilsendt til [laboratoriet] med en responstid på kun én uge. Giver det ikke stof til eftertanke hos de bestemmende myndigheder?	Intet svar
15	Venlig, effektiv. Tid til at besvare spørgsmål.	Godt
16	Da jeg blev udskrevet fra Amtssygehuset, fik jeg at vide, at en læge [] ville ringe mig op dagen efter. Det skete ikke. Han ringede fem dage efter, og da havde jeg selv taget affære.	Virkelig godt
18	Tryk og kompetent behandling, især i starten af forløbet af læge NN og under operationen af anden læge NN og sygeplejersker.	Godt
23	Godt.	Virkelig godt
24	Oplevelsen på skadestuen var dårlig. Blev sendt hjem uden besked til pårørende. Brud [] blev ikke opdaget.	Godt
25	Har ikke fået forklaret, hvorfor denne sitren i kroppen er der næsten dagligt og altid ved sengetid eller i løbet af natten. Så vågner man og går oppe resten af natten. Kan man ikke fortælle mig årsagen? (Men nej, det må du leve med).	Dårligt
30	Mangler generelt mere information omkring indlæggelsen og varighed.	Godt
34	Jeg synes, det hele forløb fint.	Godt
37	Både yngre og ældre læger virkede for dårligt forberedte. Jeg skulle selv korrigere både behandling og undersøgelser i forbindelse med stuegang. Læge NN var tilsyneladende den eneste, som havde sat sig ind i min sygehistorie.	Godt
39	Der er ikke nok tid til patienterne. Jeg sad med færdigt drop i hånden i tre kvarter, selvom det var løbet igennem, fordi der ikke var nogen til at fjerne det.	Intet svar

AFD. V - FÆLLES**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - AFD. V - FÆLLES	Samlet indtryk
6	Meget glad for en uddybende samtale med en læge, jeg tidligere havde mødt. Han var på vagt [] og tog sig tid til at snakke med mig om min situation.	Virkelig godt
8	Jeg fik ikke så god en orientering før jeg fik min tips (omkørsel), som jeg så måtte få lukket (foret) igen. Havde håbet (troet), også ud fra det, jeg fik at vide, at jeg havde fået det bedre og ikke dårligere som nu.	Virkelig godt
10	En del oplysninger har jeg selv fundet på nettet.	Virkelig godt
11	Hvis ikke, du selv er i stand til at lukke munden op, er informationen vedrørende [sygdommen] for sparsom. Man savner en almen pjece til at forklare lidt bredere om sygdommen.	Intet svar
13	Positivt overrasket over at blive kontaktet efter udskrivelse omkring blodprøvesvar. Har dog selv taget kontakt for at få svar på [prøve]. Jeg har selv taget kontakt til ambulatoriet et par gange efter udskrivelse. De har været meget hjælpsomme og har fulgt op på mine henvendelser. Generelt oplever jeg, at det er godt, at man selv har ressourcer til at være besøgende. Det forkorter ventetid og usikkerhed.	Godt
14	Det må være svært for de mange forskellige læger at nå at sætte sig ind i mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
18	Den skriftlige information var en standard beskrivelse, som ikke passede på mit forløb da jeg var (er) gravid.	Godt
31	Jeg har været i behandling i en kortere årrække. Derfor er jeg bekendt med behandlingen!	Virkelig godt
34	De få spørgsmål, jeg havde, fik jeg svar på.	Godt
35	Jeg oplevede, at jeg fik en dårligere behandling, fordi min [sygdom] er selvforskyldt.	Intet svar
36	Til kontrol fik jeg at vide, at jeg muligvis har en [svulst]. Har ventet svar på forskellige prøver i fem uger. Det er for længe at vente på svar.	Virkelig godt
37	Har kun fået information om dagens måltider og afdelingens daglige rutiner.	Godt
38	Der var nogen forvirring og divergerende information om, hvorvidt jeg skulle indlægges på afdelingen eller patienthotellet.	Godt
41	Efter jeg var blevet indlagt, fik jeg en god behandling af personalet!	Godt

AFD. V - FÆLLES**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - AFD. V - FÆLLES	Samlet indtryk
 11	[Da jeg blev udskrevet om eftermiddagen], kunne jeg sætte mig i bilen på vej til Herning i den værste myldretid. Tænk om jeg havde været afhængig af offentlig transport, så var det nemt blevet midnat inden hjemkomst. Hvis offentlig taxa, tilmed rasende dyrt. Hos sygeplejersken havde jeg fået navnet på den udskrivende læge, så fra kanten af motorvejen (gangen) kunne jeg følge hans gøren og laden i timerne, inden der, efter hans opfattelse, blev tid til mig. Jeg er bestemt ikke imponeret over hans evner til at disponere tiden til bedste for alle. Der var ikke langt til en udvandring i protest. Det kniber også alvorligt med lokaler til samtale. Det var undertegnede, der anviste lægen et ledigt rum.	Intet svar
 13	Så lang ventetid på opfølgende undersøgelse, at det ikke virker relevant.	Godt
 15	Jeg og mit plejecenter [] mener, at jeg blev udskrevet for tidligt, hvilket belastede stedet her.	Godt
 19	"Du må godt tage hjem, farvel".	Dårligt

AFD. V - FÆLLES

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

ID	Kommentarer - AFD. V - FÆLLES	Samlet indtryk
1	Få noget mere spændende i venteværelset for dem som skal være der i ca. tre timer, fordi de kommer udenbys fra.	Virkelig godt
3	Jeg var med som nødvendig ledsager. Jeg blev behandlet meget fint.	Godt
4	Personalets service har været rigtig god. Til gengæld blev man mere syg og deprimeret ved at se på de triste malerier på væggene, der for eksempel illustrerede ild/brand og destruktion. Lokaler og gangene så meget slidte ud i forhold til andet sygehus. Vinduerne trænger også til udskiftning, da de har rust og kunne ikke lukkes helt. Gulvene lignede afrikanske veje med "potholes" tildækket med linoleum :-)	Godt
6	Ville gerne møde SAMME LÆGE til efterfølgende samtaler. Rart hvis man i tvivlstilfælde kunne ringe og få råd af SIN LÆGE på afdelingen.	Virkelig godt
8	Jeg har kun en positiv oplevelse af både læger og sygeplejersker, men også det øvrige personale. Det har [mine pårørende] også. Men det ville være dejligt, at højst tre læger havde med én at gøre, både når man er indlagt, men også til samtaler efter. Og så kan jeg ikke forstå, at man skal indlægges på det ene hospital, når man hører til på det andet hospital og kommer derop bagefter. Spild af ressourcer og penge.	Virkelig godt
9	Jeg synes, at der fiser for mange rundt med et stykke papir og ser travle ud!	Dårligt
10	Fik god støtte! Der blev koblet socialrådgiver og diætist på. Har stor glæde af diætiststøtten i min hverdag.	Virkelig godt
11	Så vidt jeg kan vurdere, behandler afdelingen dels langtidsindlagte patienter og så vi andre en- og todages turister fra hele Jylland indlagt på patienthotellet. Samtidig fungerer afdelingen som uddannelse for både sygeplejerske og læger. En sådan cocktail giver konstant rush hour på hospitalsgangen og udvikler sig nemt til et kaos med personlige samtaler m.v., åbenbart for alle ører. Jeg selv er til dags dato blevet behandlet/informeret af hele seks læger plus indlæggende diverse læger. Det siger sig selv, at alle disse læger ikke altid har samme mening og derfor nemt giver anledning til fortolkninger. Selv en forholdsvis stærk patient som undertegnende kan blive forvirret, så det har været nødvendigt at læse min egen journal, så jeg kan hjælpe de læger, for hvem det er svært at finde rundt i den journal, de har til rådighed. Der er bestemt noget, der kan gøres bedre. Man kan ikke blive ved med at fylde på en flaske, der allerede er fuld.	Intet svar
13	Har været indlagt to gange. Første gang på en meget trang tresengsstue med noget ældre kvinder end jeg selv. Anden gang på rummelig tosengsstue med jævnaldrende. Det sidste var klart at foretrække! Synd, at rummet for enden af gangen mere er et depot end et opholdsrum. Tiden er lang, hvis man har det ok. Det ville være rart, hvis sygeplejerskerne kom til en og informerede om dagens gang, f.eks. stuegangstidspunkt. Så er det nemmere at forholde sig til ventetiden. Desuden rart, hvis de lige stak hovedet ind på stuen af og til. Man skulle selv være opsøgende og kunne føle, at man var til ulejlighed. God forplejning!	Godt
15	God, venlig behandling.	Godt
18	Meget kompetent og tryk forundersøgelse ved NN. Trygt udført arbejde af læge NN og sygeplejersker ved operationen.	Godt
19	De skal snakke mere med OS.	Dårligt
25	Synes ikke om patienthotellet, her er man overladt til sig selv.	Dårligt
27	Der var god omsorg.	Godt
28	Det kan jeg ikke vurdere, men jeg er tilfreds.	Virkelig godt
29	Der mangler plejhænder.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 34 Jeg var indlagt så kort tid, at jeg ikke rigtig nåede at skabe det helt store indtryk. | Godt |
| ✎ | 36 Som patient: Et godt indtryk, og stor respekt for personalet, der på trods af nedskæringer, gør det godt! | Virkelig godt |
| ✎ | 37 Blev ved indlæggelsen mødt af en ubeskrivelig dårlig odør på afdelingen. Alt lugtede af afføring... også den tomme stue jeg blev tildelt. Lugten var så kvalmende, at jeg straks sagde "ja tak" til patienthospitalet. Vel vidende at afdelingen har patienter med tarmproblemer, så kan dette gøres bedre både i forhold til udsugning og kamuflerende midler. | Godt |
| ✎ | 40 Jeg har verdens bedste læge på Afdeling V, NN. Man føler sig altid i de bedste hænder hos ham. | Godt |
| ✎ | 41 Være bedre til at modtage en patient første gang man møder op på afdelingen. (Jeg var på forhånd nervøs for, hvad der skulle ske!) | Godt |