

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin

Medicinsk afdeling

Hospitalsenhed Midt

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	153
Besvarelser fra afsnittets patienter:	74
Afsnittets svarprocent:	48%

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 tests 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

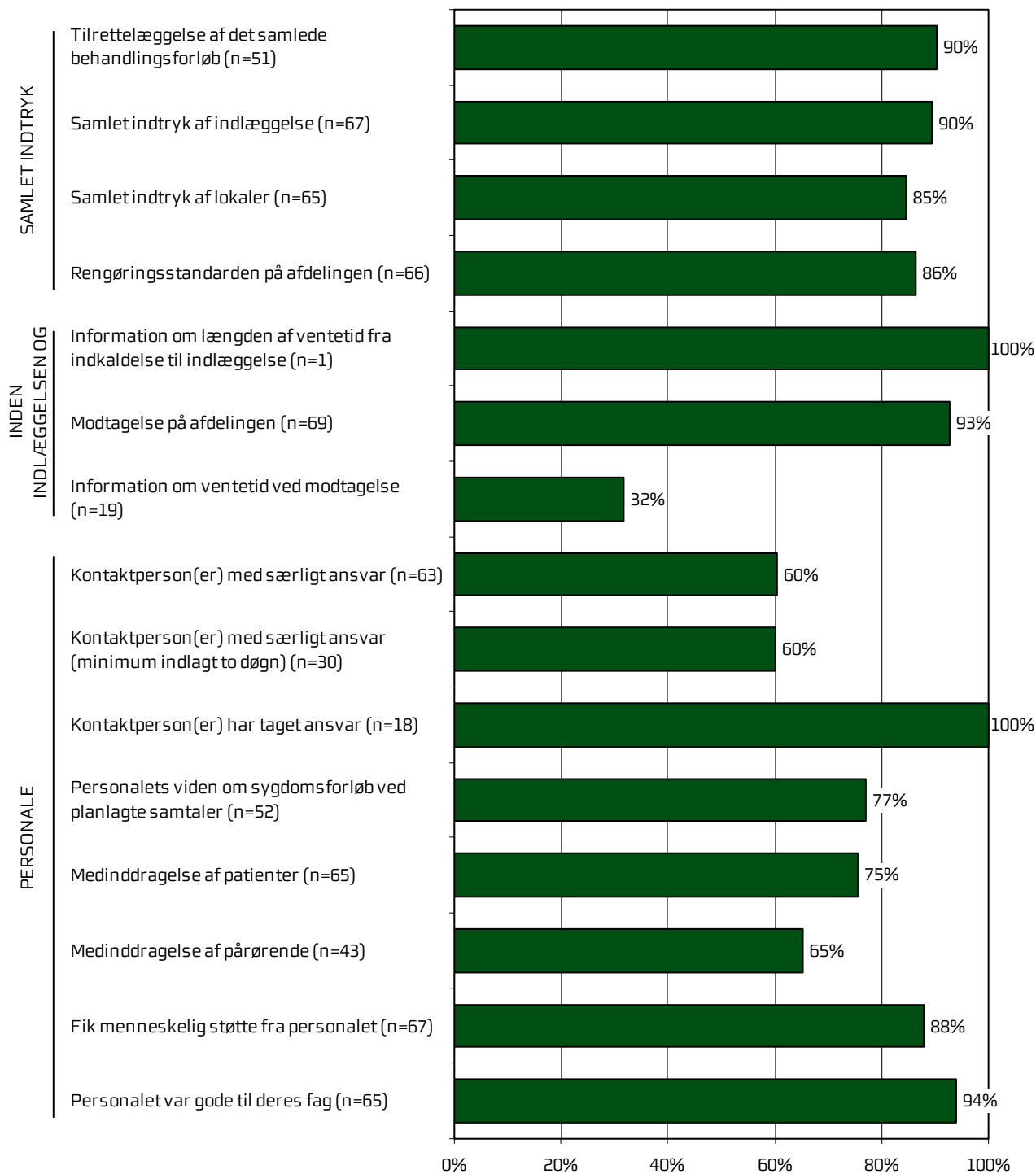
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

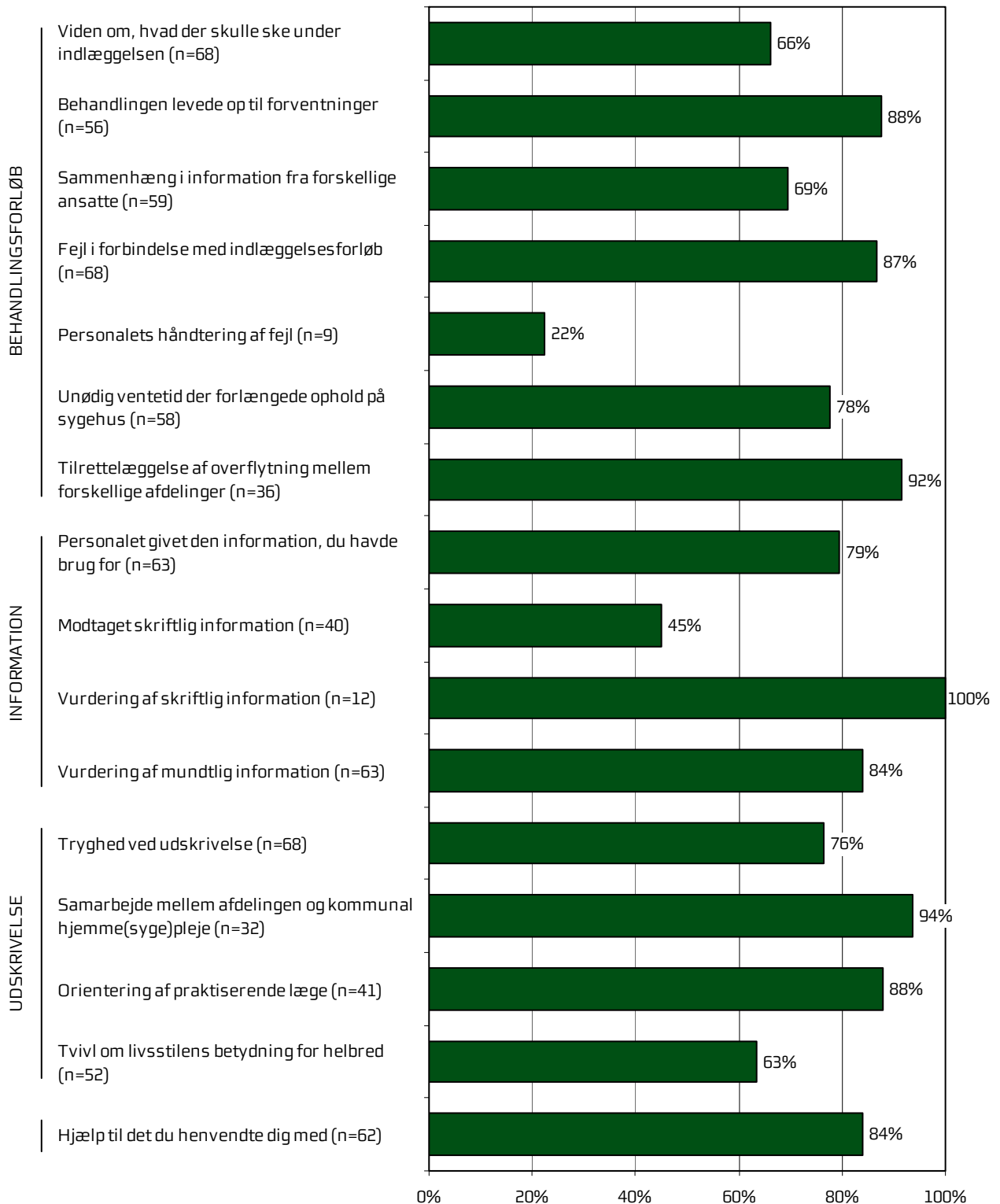
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin

2010-tallet er for: Akut afdeling A24, Viborg

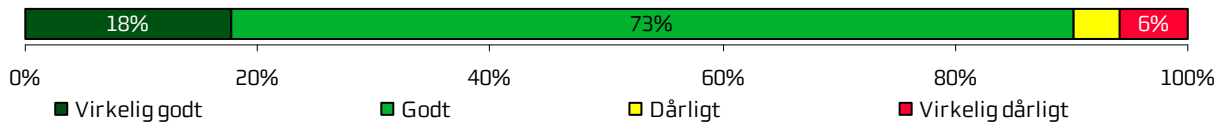
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

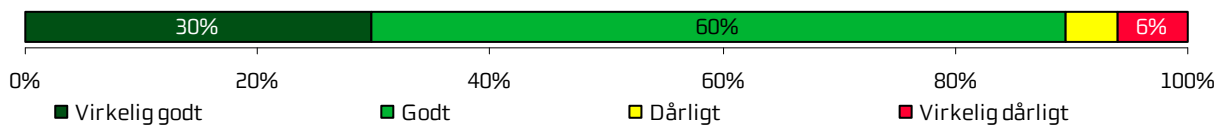
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

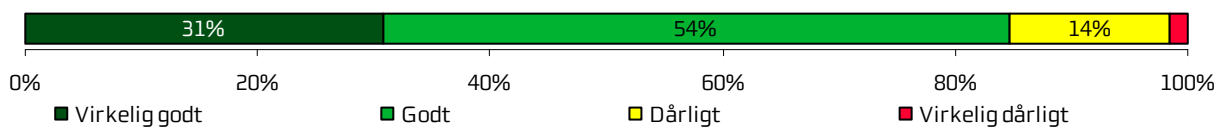
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=51)



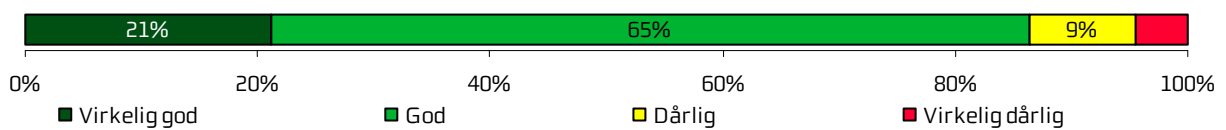
Samlet indtryk af indlæggelse (n=67)



Samlet indtryk af lokaler (n=65)



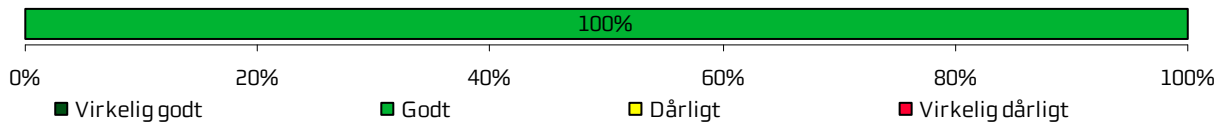
Rengøringsstandard på afdelingen (n=66)



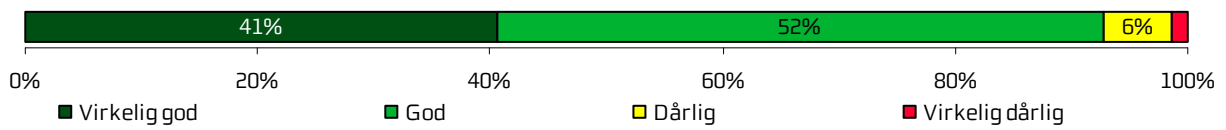
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	97 %	88 %	100 % *	85 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	90 %	95 %	90 %	99 % *	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	85 %	95 % *	90 %	99 % *	85 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	86 %	96 % *	-	98 % *	88 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

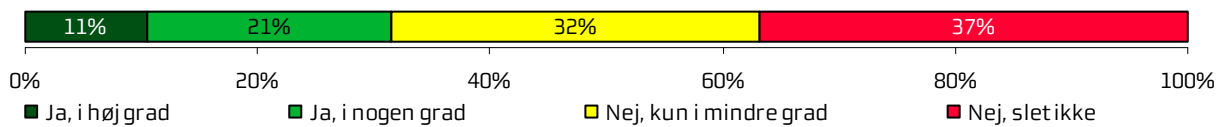
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=69)



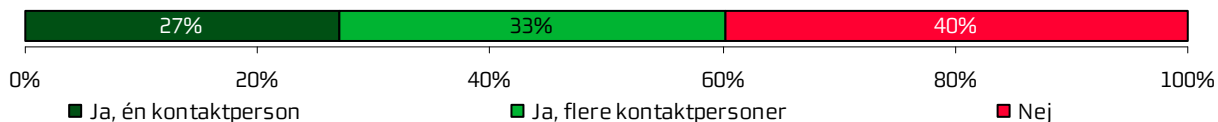
Information om ventetid ved modtagelse (n=19)



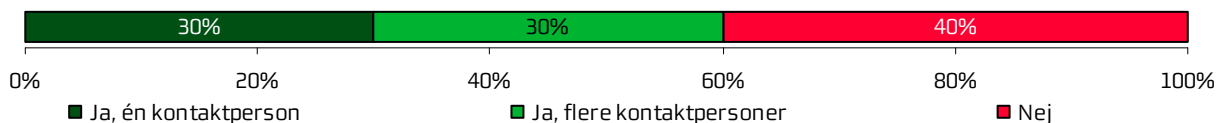
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	97 %	97 %	100 % *	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	32 %	69 % *	80 % *	89 % *	57 % *	72 % *

Personale

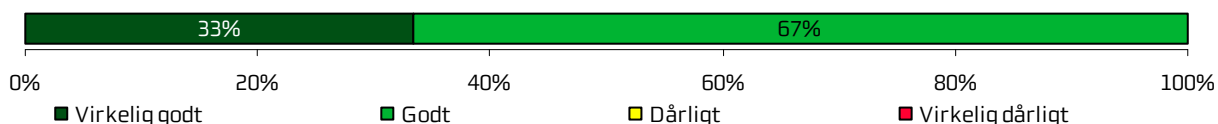
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=63)



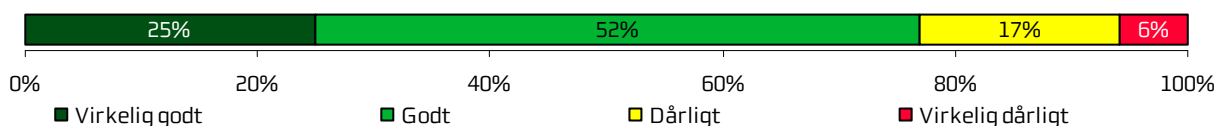
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=30)



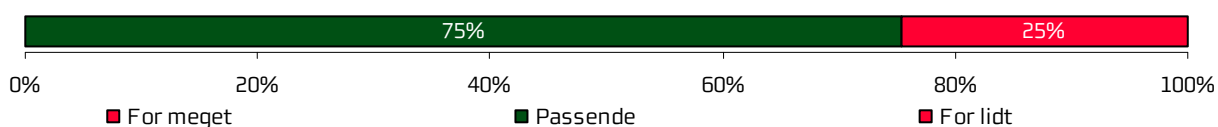
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=18)



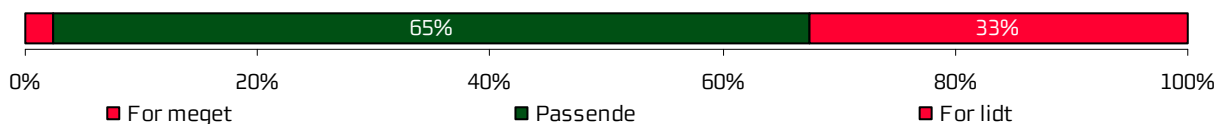
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=52)



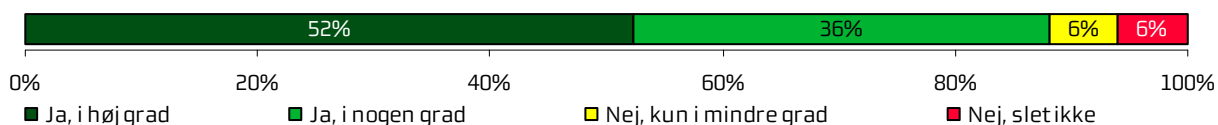
Medinddragelse af patienter (n=65)



Medinddragelse af pårørende (n=43)



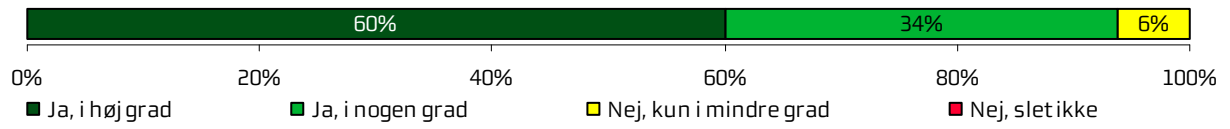
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=67)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	60 %	74 %	75 % *	92 % *	70 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	60 %	75 %	68 %	94 % *	63 %	78 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	96 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	77 %	87 %	85 %	100 % *	83 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	75 %	84 %	83 %	97 % *	77 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	65 %	78 %	81 %	96 % *	64 %	80 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	91 %	89 %	97 % *	87 %	92 %

Personale (fortsat)

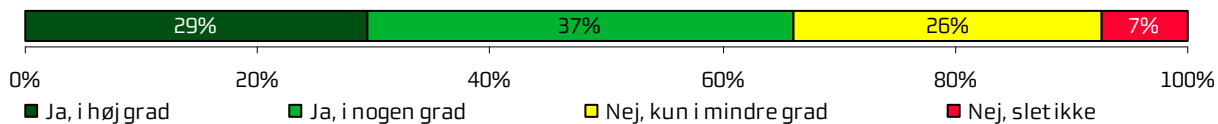
Personalet var gode til deres fag (n=65)



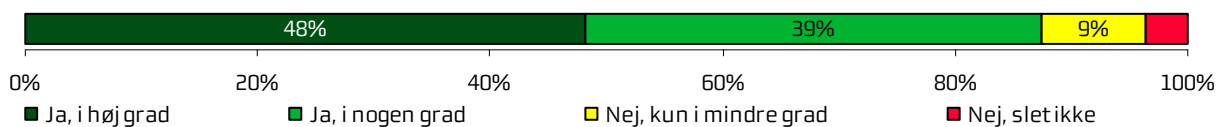
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	97 %	93 %	100 % *	90 %	96 %

Behandlingsforløb

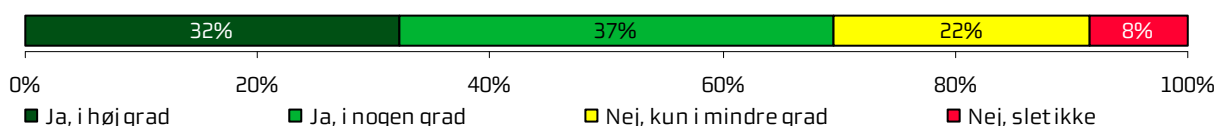
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=68)



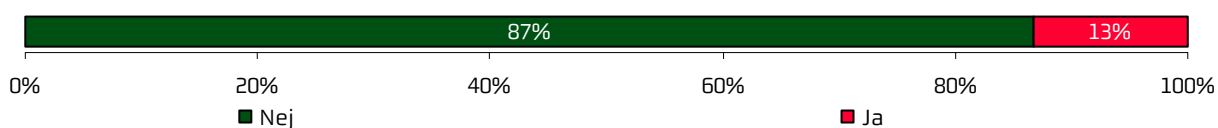
Behandlingen levede op til forventninger (n=56)



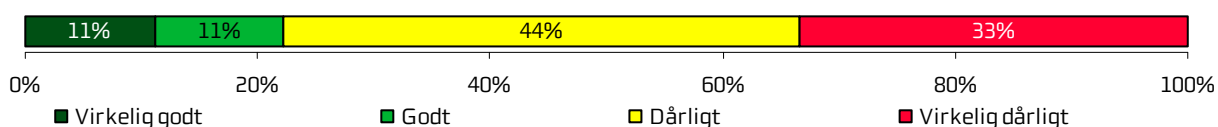
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=59)



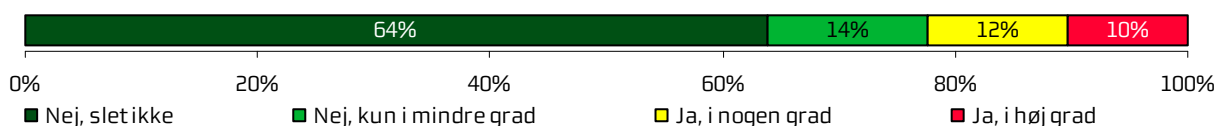
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=68)



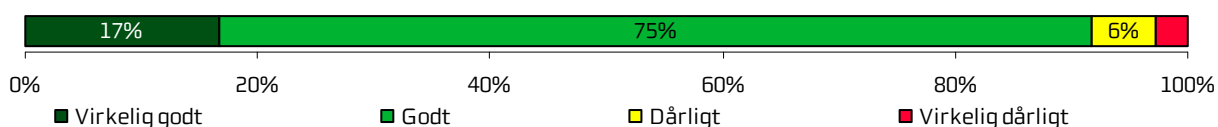
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=58)



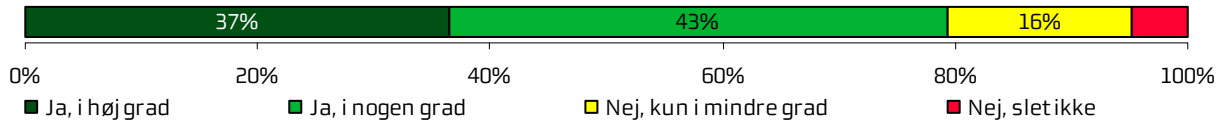
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=36)



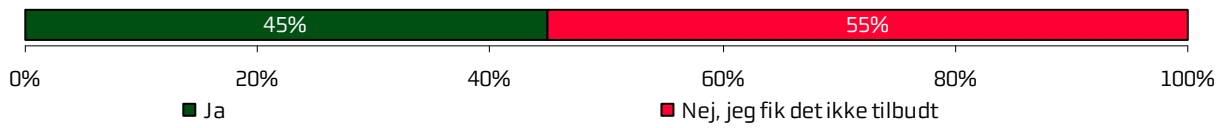
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	66 %	69 %	72 %	99 % *	65 %	82 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	88 %	83 %	98 % *	80 %	90 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	69 %	85 % *	86 % *	98 % *	74 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	85 %	90 %	92 %	73 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	22 %	82 % *	70 % *	55 %	34 %	47 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	78 %	81 %	78 %	95 % *	71 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	88 %	90 %	99 %	80 %	93 % *

Information

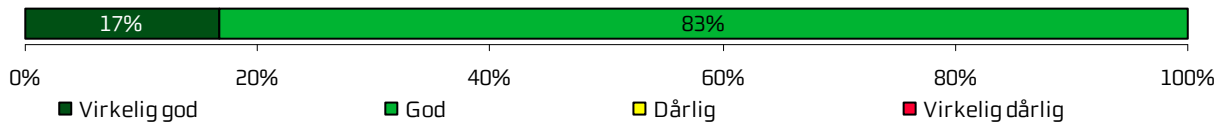
Personalet givet den information, du havde brug for (n=63)



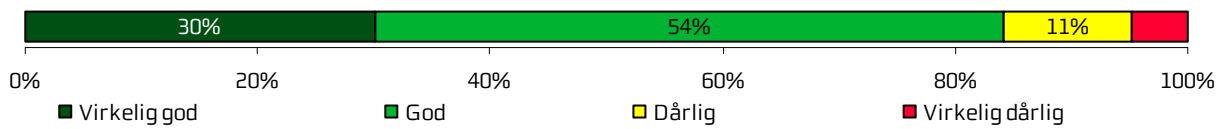
Modtaget skriftlig information (n=40)



Vurdering af skriftlig information (n=12)



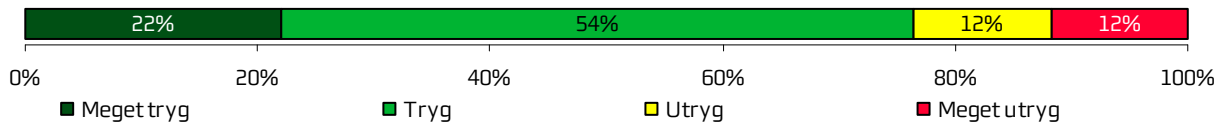
Vurdering af mundtlig information (n=63)



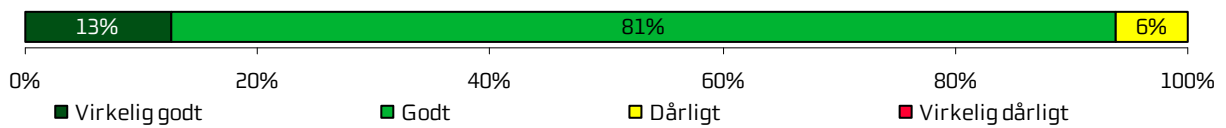
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	79 %	85 %	-	99 % *	78 %	89 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	45 %	48 %	29 %	96 % *	38 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	97 %	100 %	100 %	86 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	84 %	90 %	88 %	100 % *	86 %	92 %

Udskrivelse

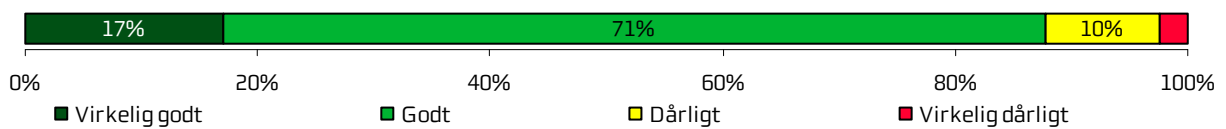
Tryghed ved udskrivelse (n=68)



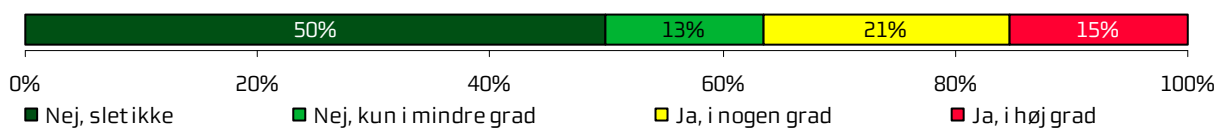
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



Orientering af praktiserende læge (n=41)



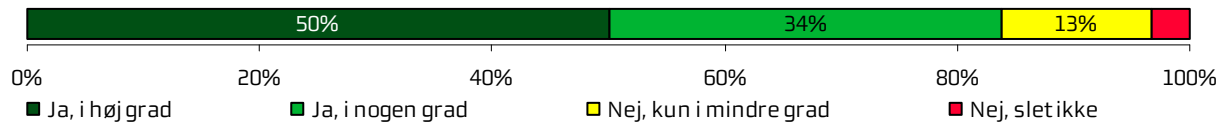
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=52)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	76 %	82 %	81 %	96 % *	81 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	94 %	84 %	86 %	100 %	83 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88 %	86 %	83 %	96 %	78 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	63 %	66 %	64 %	80 % *	57 %	68 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=62)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	84 %	95 % *	90 %	100 % *	88 %	94 %

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

Antal kommentarer	
	n
Fysiske rammer	11
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	2
Pleje	5
Relationer til personale	5
Ventetid	0

A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
 4	Fik fin behandling.	Virkelig godt
 6	Når jeg bliver dårlig, bliver jeg hurtig ukontaktbar.	Godt
 8	Indlagt akut.	Virkelig godt
 12	Lidt dårligt, at det tog [flere] besøg ved vagtlægen på to dage at blive indlagt.	Godt
 15	Akut modtagelse.	Godt
 19	Min svigermor er lidt senil og husker ikke sit ophold. På vegne af min svigermor.	Uoplyst
 21	Akut indlæggelse via egen læge.	Godt
 24	Indlagt af egen læge akut.	Godt
 29	Jeg synes, der går for længe, når man har det skidt.	Godt
 30	Jeg blev akut indlagt.	Godt
 32	Jeg faldt om i hjemmet og kørt til afdelingen i ambulance.	Virkelig godt

A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Modtagelsen
1	Vi kom en [sen aften]. Fantastisk modtagelse. Mange tog sig af os lige med det samme, og der var helt styr på situationen to timer efter, da vi tog hjem!	Virkelig god
3	Jeg synes, det var meget forvirrende og meget utrygt. Man kommer jo trods alt og er syg, og så skal der ikke meget til at vælte én.	Dårlig
6	Det er mine pårørende, der oplever modtagelsen.	God
9	NN var flink.	God
10	Men længe imellem sygeplejebesøg og informationer. Lang tid imellem, der skete noget. De kendte ikke til mine sygdomme.	God
21	Jeg blev flyttet mange gange.	God
28	Eftersom min indlæggelse var akut, var hjælpen der øjeblikkelig.	Virkelig god
29	Ja, det kommer an på, hvad tid på dagen man kommer. Jeg har været der [om eftermiddagen], og der er en, der har taget imod mig. Så er der vagtskifte. Der er ingen, der siger, at der kommer en anden, så venter og venter man.	God
31	Forstyrret personale, der løb forvirrede rundt på en overfyldt afdeling. Brugte tid på at fortælle, hvor mange ekstra patienter der var indlagt.	Virkelig dårlig

A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Fejlhåndtering
3	Jeg var indlagt for to ting og fik behandling for det ene. For det andet fik jeg MEGET stærk medicin. Sendt hjem efter fire dage, der blev ikke taget kontakt til mine tre børn, de står trods alt på min journal. [Jeg er ældre] og kom hjem til tomt hus. Jeg var dybt rystet.	Virkelig dårligt
5	For lang tid med [udtagelse af dræn]. Medførte indtrængning af bakterier. Forlængede indlæggelsen med [flere] dage.	Virkelig dårligt
6	Der blev ordineret medicin, som aldrig blev givet.	Godt
17	Fejlmedicin som jeg ikke tålte, og som jeg blev endnu mere syg af, men der var ingen, der vidste, jeg ikke kunne tåle medicinen, så både læger og sygeplejersker var utrolig søde til at hjælpe mig bagefter.	Virkelig godt
18	Ingen vidste, hvad der skulle ske. Så hele tiden blev der sagt, at jeg skulle faste, til lægerne havde set på billederne. På et tidspunkt var jeg ved at gå sukkerkold, og jeg fik et andet drop sat op, og det hjalp da også. Men jeg fastede i tre dage, og ingen havde tid til at se på mine billeder. Da jeg endelig fik besked, blev jeg bare udskrevet uden nogen form for opfølgning af mine smerter. Jeg følte virkelig, at de nu bare havde en seng til en ny patient, og så kunne det for resten være lige meget med mig.	Dårligt
20	Fik kateteret rykket ud.	Dårligt
21	Jeg fik forkert medicin de to første dage, selvom jeg havde medicinliste med hjemmefra. Afdelingen gav mig medicin som ved sidste indlæggelse, men to præparater fik jeg ikke mere. Det var min pårørende, der gjorde opmærksom på fejlen. Jeg fik ikke besked.	Virkelig dårligt
26	De havde ikke sat sig ind i, at jeg havde epilepsi i meget svær grad, hvor jeg ikke selv kan sørge for at tage min medicin, og derfor manglede der dette.	Dårligt

A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
3	Jeg var meget, meget utryg. Jeg følte mig ikke behandlet, men bare ind [nogle dage og] ud. Jeg håber ikke, jeg kommer på Viborg Sygehus.	Virkelig dårligt
7	Ja, jeg synes, jeg døjer lidt med hovedpine. Jævnligt, siden det skete.	Godt
10	De vidste for lidt om mig. Satte sig ikke ind i alle sygdomme, og de handlede kun på noget, når min [pårørende] fortalte dem, hvad der foregik. For lidt overblik.	Uoplyst
18	Jeg blev ikke flyttet til en anden afdeling, da der ikke var plads.	Dårligt
29	Ja, jeg fik min galdeblære fjernet. Sendt hjem dagen efter. Der var ingen der fortalte mig, at de havde ramt [noget uheldigt]. Jeg blev så syg derhjemme og kom ind igen. Lægen sagde: Hvem har sendt dig hjem så tidligt, det burde de da vide.	Godt
34	Var hos egen læge NN og kom derfra direkte på medicinsk afdeling. Samme aften opereret på anden afdeling, og fik [to dage efter] en pacemaker. Fik [dagen herefter] to portioner blod og kom hjem om aftenen. Så det var hurtig ekspedition, og jeg har det godt.	Uoplyst

A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
3	Jeg følte mig ikke behandlet. Jeg var der også for dårlig ryg, men det blev slet ikke nævnt. Ikke engang et røntgenbillede. Det var svært med den stærke medicin, og det tog tid at komme ud af den. Og så var der smerten igen.	Virkelig dårligt
10	Synes man skal spørge meget, for at forstå hvad der sker, og få sammenhæng i tingene.	Uoplyst
11	Jeg ønskede en anden hovedpude, fordi jeg fik ondt i nakken. Det var ikke muligt, hvilket, jeg synes, var for dårligt. Næste gang vil jeg have min egen hovedpude med.	Godt
16	Fik ingen skriftlig information.	Godt
18	Pt. er jeg så vred og skuffet over Viborg Sygehus, at jeg stadig overvejer aldrig mere at blive indlagt der. Det er et koldt og ufølsomt sygehus.	Dårligt
21	Jeg fik ingen samtaler og ingen oplysninger om min sygdom. Det var vanskeligt at få aftaler, så min pårørende kunne være tilstede ved samtale.	Godt
22	Nogle af lægerne var meget dygtige, andre ikke.	Godt
26	Lægerne kom til stuegang og talte hen over hovedet på mig. Jeg har meget svært ved at udtrykke mig hurtigt og præcist, så de opgav og gik videre til næste patient. Jeg fik aldrig fortalt dem, at jeg troede, jeg havde lungebetændelse, hvilket de seks dage senere fandt ud af.	Virkelig dårligt
29	Jeg synes, at man er for lidt med i, hvad der skal ske. Men der er også nogle, der er flinkere end andre til at fortælle det, man har brug for.	Godt
33	Forstår ikke så meget mere.	Godt
34	Jeg er [ældre] og var glad og tilfreds med behandlingen. Personalet var flinke og svarede pænt, når der var noget, jeg gerne ville vide.	Uoplyst

A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
3	Jeg synes, I skal spørge min læge. Han var heller ikke tilfreds.	Virkelig dårligt
10	Synes ikke de kom til bunds i det jeg fejlede, og blev indlagt igen efter en uge.	Uoplyst
16	Der blev lovet, at jeg ville modtage svar på blodprøve [til anden by] fra sygehuset, da svaret ikke var kommet, da jeg blev udskrevet. Men det har jeg aldrig modtaget. Jeg var indlagt [i september].	Godt
18	Spild af tid at være indlagt. Jeg blev ikke ordentligt undersøgt, følte jeg. Jeg blev bare sendt hjem. Lægen var ikke interesseret i mig mere. Jeg SKULLE bare sendes hjem.	Dårligt
29	Jeg kunne godt tænke mig, at de tog sig tid og fortalte, hvordan og hvad der kunne opstå.	Godt

A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin

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

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
2	Afdelingen var ok.	Godt
3	Jeg synes, at afdelingen var forvirrende. Jeg synes ikke, at man kunne betro sig til nogen. Man følte sig meget fortabt. [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
5	Meget mere gulvvask med vand. [Fysiske rammer]	Godt
6	Jeg kommer ikke på toilet, får bare et par pants på. Jeg føler det uværdigt. Afdelingen har ikke en toiletstol med nakkestøtte, hvor stolen kan vippe. Det er uværdigt. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
7	De var flinke og smilende. [Relationer til personale]	Godt
9	Lille toilet. Støj om natten fra gang og medpatienter. Fik ikke børstet tænder og blev ikke vasket/barberet om morgenen!! [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
13	Måske lidt bedre besked om, hvornår man kan forvente svar på forskellige ting. Der kan gå flere timer, fra en sygeplejerske går for at undersøge noget, til de kommer igen. Sengestuen er meget lyd i forhold til andres problemstillinger. Oplevede at en [medpatient] blev udspurgt om de samme ting mindst fire gange af forskellige i løbet af [få timer]. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
14	Jeg er så tilfreds. Det er det sødeste og rareste personale, man kan tænke sig. Så jeg siger så mange tak for opholdet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Afdelingen mangler trådløs internetadgang til PC og iPad. [Fysiske rammer]	Godt
18	Lytte til patienten. Vi er ikke kun brikker i et puslespil. [Relationer til personale]	Dårligt
21	Jeg lå som tredjemand på en tosenstue, selvom der var ledige stuer. [Fysiske rammer]	Godt
22	Medicineringen var til tider direkte fejlagtig. [Kvalitet i behandling]	Godt
23	At personale tog hånd om hver enkelt patient hver dag. En god oplevelse. [Pleje]	Godt
24	Der blev ikke tørret støv af alle vegne. F.eks. blev dørene kun tørret af omkring håndtagene. [Fysiske rammer]	Godt
25	Jeg var kun på akutafdelingen, og blev hjemsendt derfra og til hjemmeplejen fra [] kommunen.	Godt
26	Der var utrolig meget kaos på grund af mange patienter. Service kunne stå op til tre timer, før det blev fjernet. Jeg kom ikke i bad, selvom jeg havde lavet stort i sengen. Der blev ikke skiftet sengetøj før seks timer efter. Dagen efter havde jeg stadig afføring på neglene. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig dårligt
27	Det er direkte ubehageligt at høre om andres privatliv/sygdomsforløb under stuegang. Et gardin som adskillelse gør ingen forskel. [Fysiske rammer]	Godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 28 Vi, som har kronisk [sygdom], ved, hvordan det foregår. Alligevel er hver indlæggelse ikke god for mig. Personalet har været utroligt rare.
[Relationer til personale] | Godt |
| ✎ | 29 De kunne godt være bedre til at tage sig tid, så man fik mere svar på det, man gerne ville have svar på. Det går for hurtigt.
[Kvalitet i behandling, Pleje] | Godt |
| ✎ | 32 Jeg var skuffet over, at der ikke er plads til at opbevare sit private tøj under indlæggelsen.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ | 33 Der var koldt på stuen (hun frøs).
[Fysiske rammer] | Godt |

