

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

M1 Medicinsk Sengeafsnit

Diagnostisk Center

Hospitalsenhed Midt

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	156
Besvarelser fra afsnittets patienter:	97
Afsnittets svarprocent:	62%

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

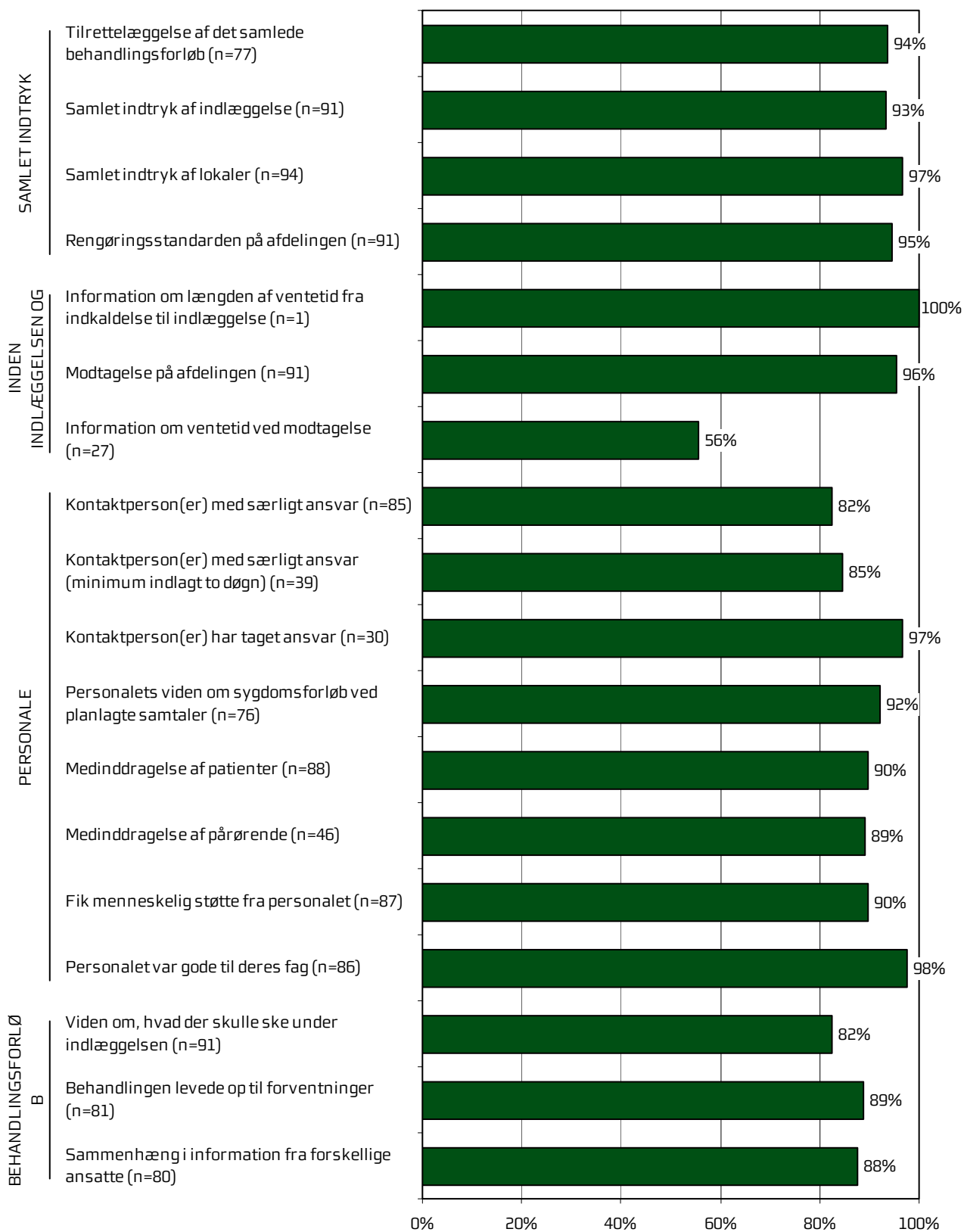
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

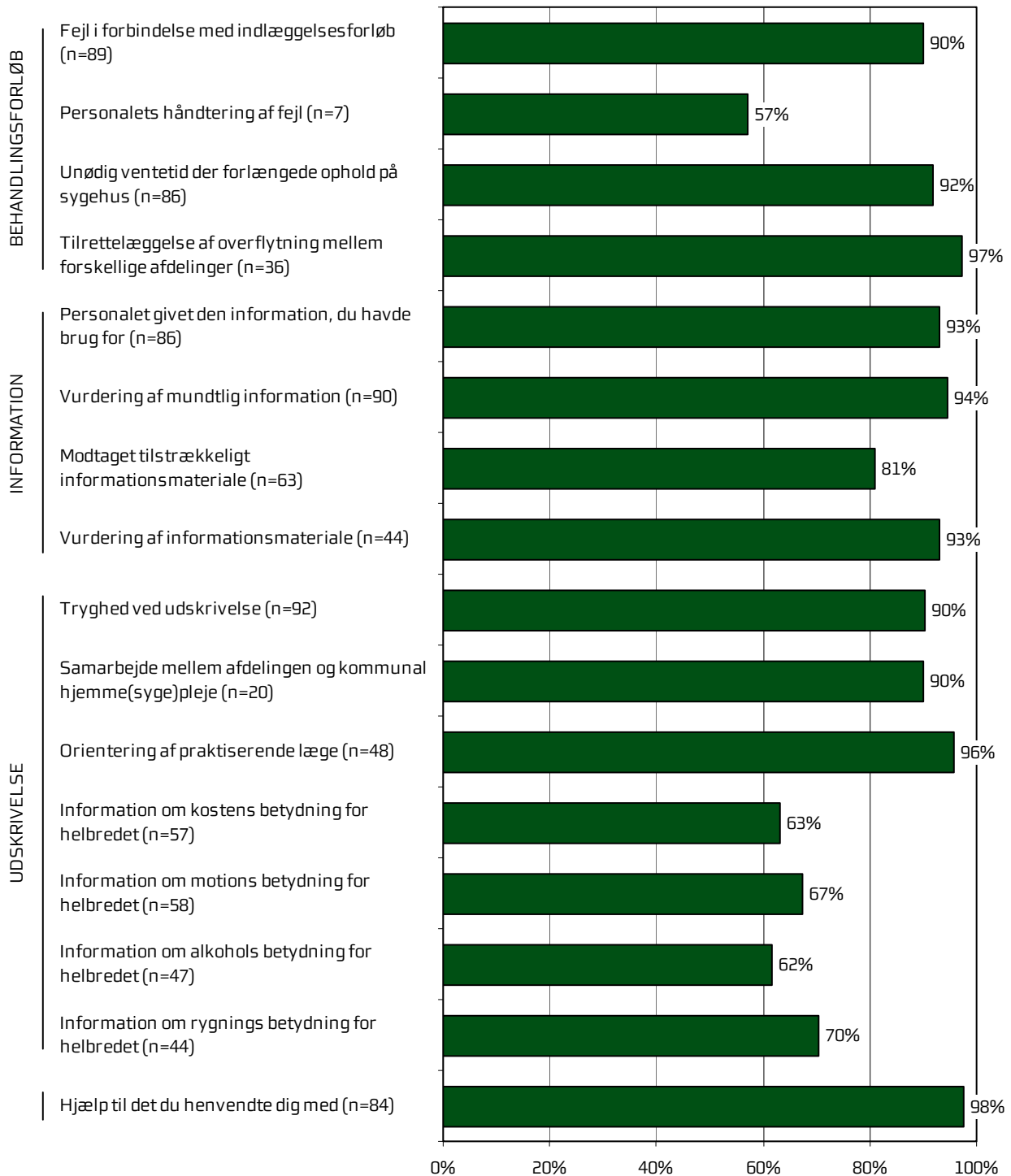
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Medicinsk afsnit M1

2011-tallet er for: Medicinsk afsnit M1

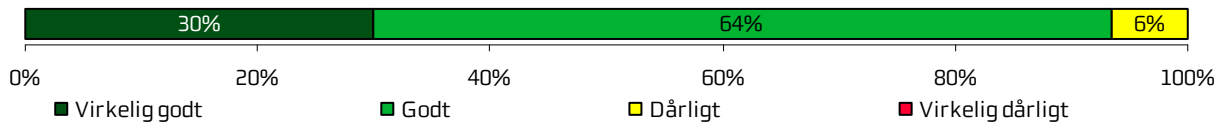
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

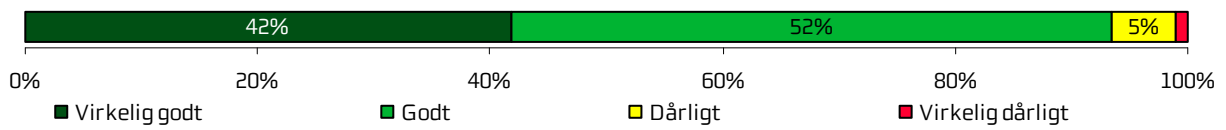
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

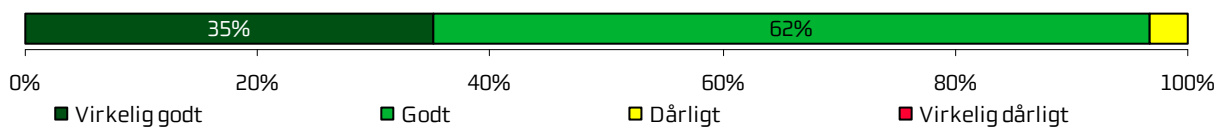
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=77)



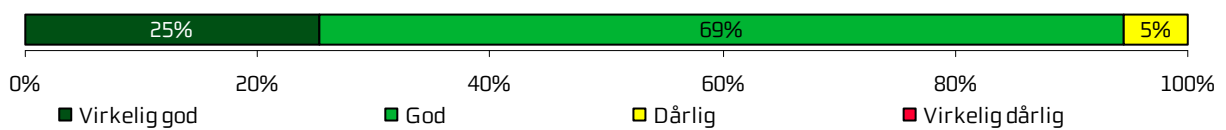
Samlet indtryk af indlæggelse (n=91)



Samlet indtryk af lokaler (n=94)



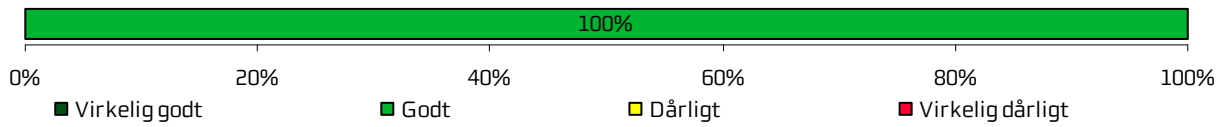
Rengøringsstandard på afdelingen (n=91)



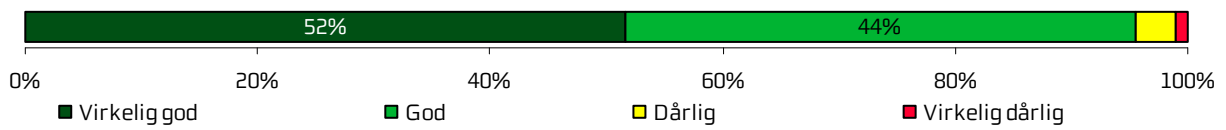
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	92 %	100 % *	100 % *	71 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	90 %	100 % *	100 % *	77 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	97 %	92 %	92 %	99 %	81 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	90 %	97 %	99 %	89 %	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

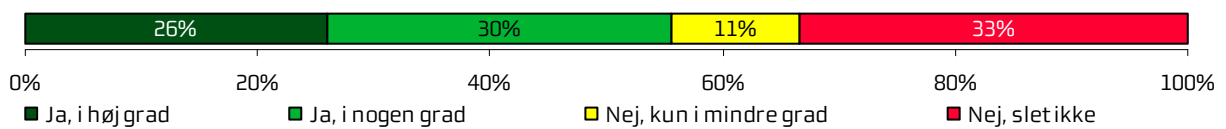
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=91)



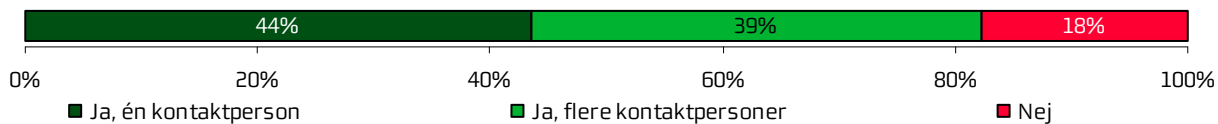
Information om ventetid ved modtagelse (n=27)



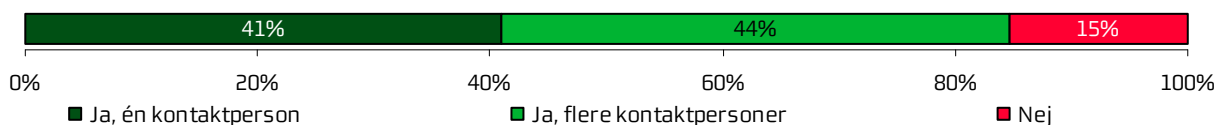
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	100 %	100 %	90 % *	95 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	96 %	100 % *	100 % *	89 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	56 %	59 %	76 %	87 % *	52 %	75 %

Personale

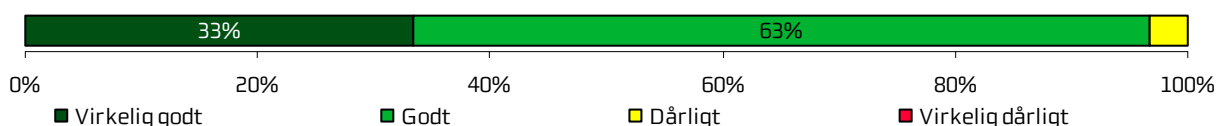
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=85)



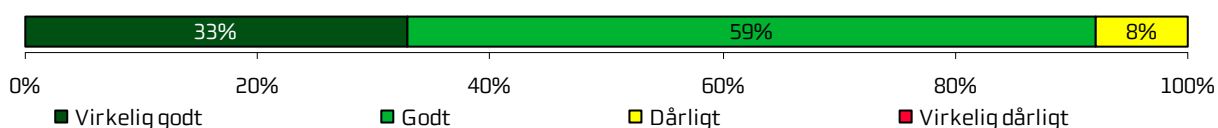
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=39)



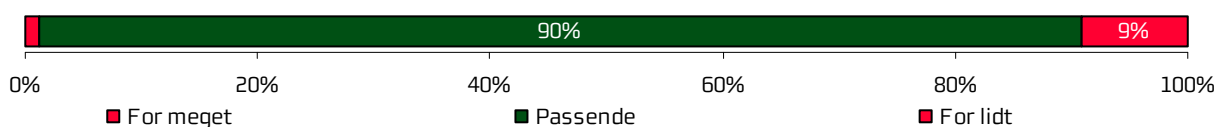
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=30)



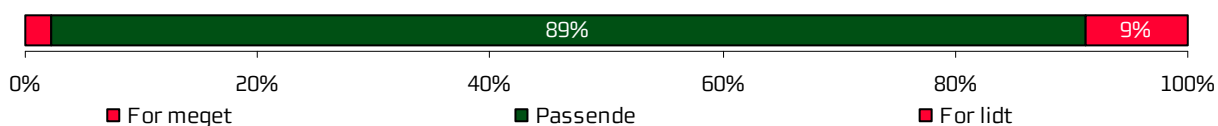
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=76)



Medinddragelse af patienter (n=88)



Medinddragelse af pårørende (n=46)



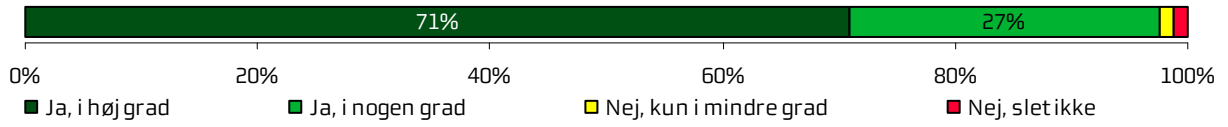
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=87)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	82 %	73 %	87 %	97 % *	69 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	85 %	70 %	91 %	97 % *	75 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	98 %	100 %	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	84 %	97 %	100 % *	73 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	78 % *	94 %	97 % *	73 % *	89 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	73 % *	89 %	97 %	76 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90 %	88 %	95 %	100 % *	77 % *	94 % *

Personale (fortsat)

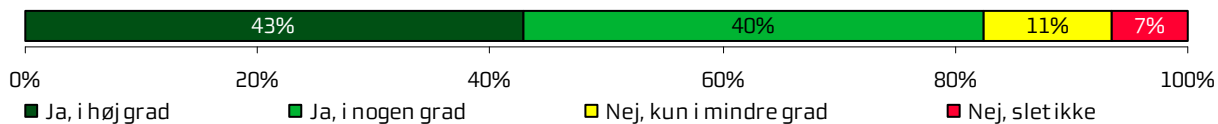
Personalet var gode til deres fag (n=86)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	93 %	99 %	100 %	90 % *	97 % *

Behandlingsforløb

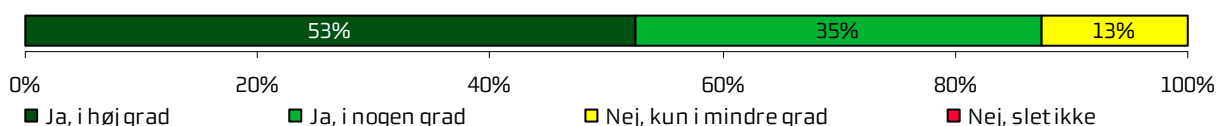
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=91)



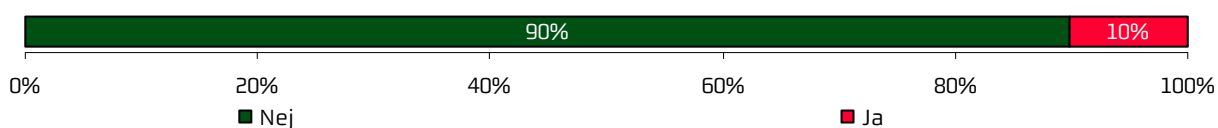
Behandlingen levede op til forventninger (n=81)



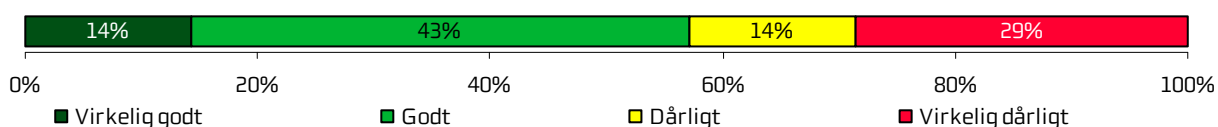
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=80)



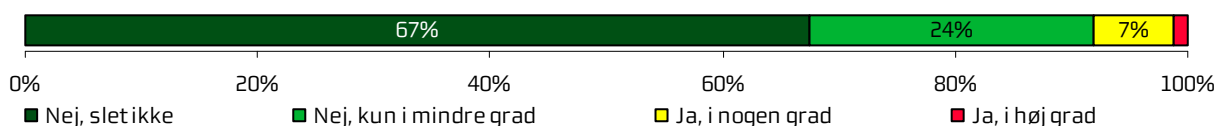
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=89)



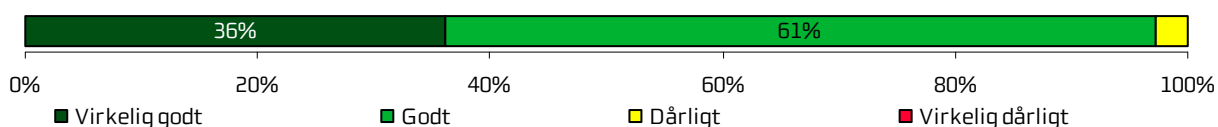
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=86)



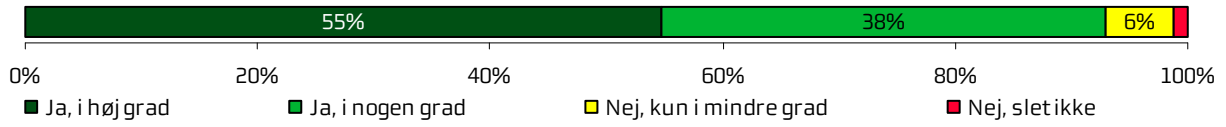
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=36)



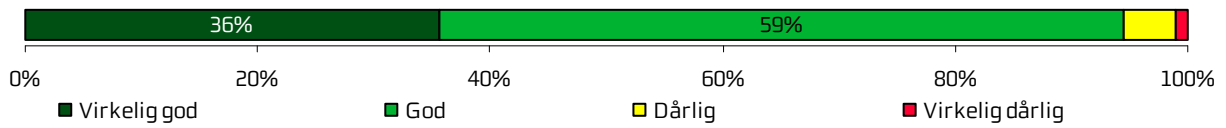
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	82 %	76 %	87 %	99 % *	66 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	83 %	98 % *	99 % *	66 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88 %	84 %	92 %	99 % *	68 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	90 %	90 %	93 %	75 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57 %	50 %	80 %	-	-	40 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92 %	82 % *	94 %	99 % *	64 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	92 %	97 %	99 %	68 % *	90 % *

Information

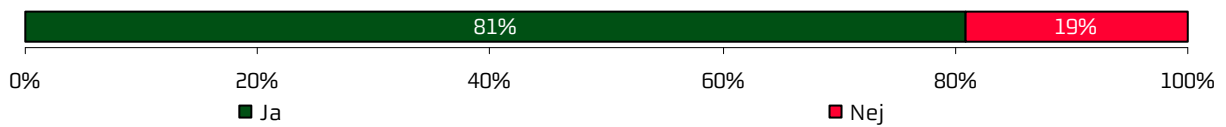
Personalet givet den information, du havde brug for (n=86)



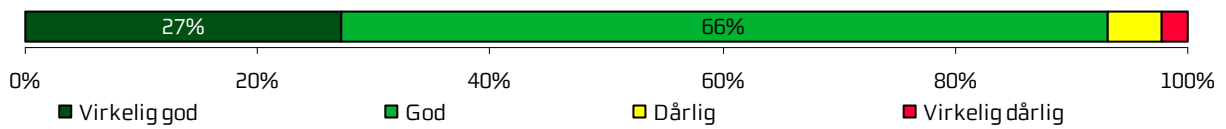
Vurdering af mundtlig information (n=90)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=63)



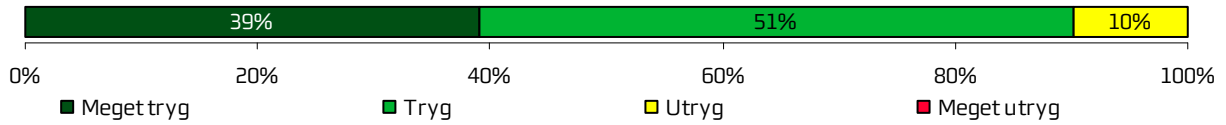
Vurdering af informationsmateriale (n=44)



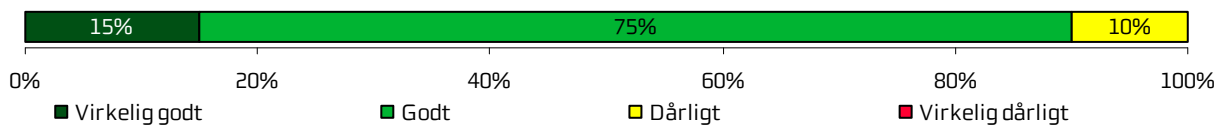
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	86 %	97 %	100 % *	74 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	90 %	98 %	100 % *	78 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	81 %	-	-	100 % *	42 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	100 %	79 %	93 % *

Udskrivelse

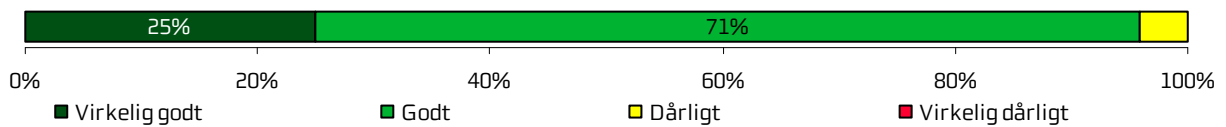
Tryghed ved udskrivelse (n=92)



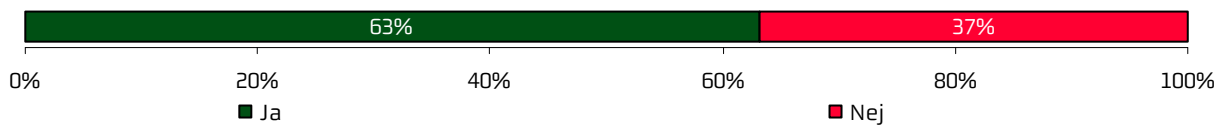
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



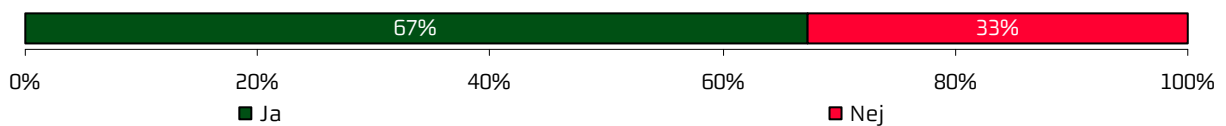
Orientering af praktiserende læge (n=48)



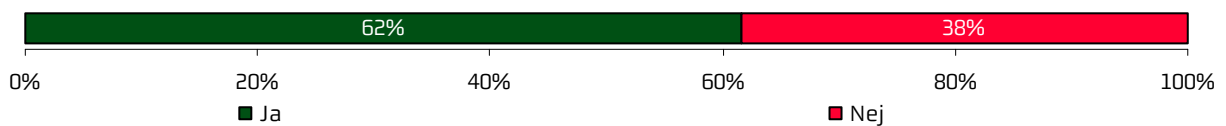
Information om kostens betydning for helbredet (n=57)



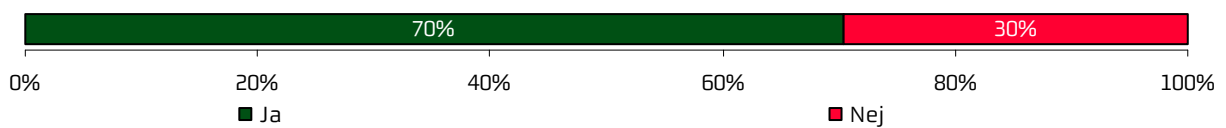
Information om motions betydning for helbredet (n=58)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=47)



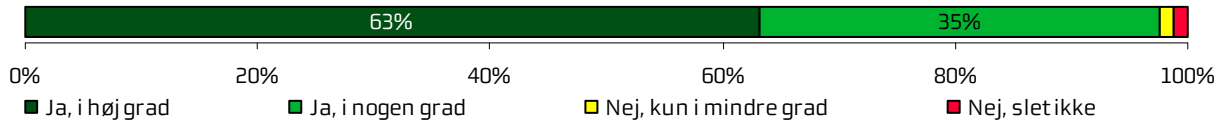
Information om rygningens betydning for helbredet (n=44)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90 %	87 %	89 %	96 %	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	90 %	92 %	95 %	96 %	81 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	96 %	82 % *	83 %	99 %	73 % *	90 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	63 %	-	-	89 % *	46 %	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	67 %	-	-	98 % *	56 %	81 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	62 %	-	-	87 % *	43 % *	72 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	70 %	-	-	92 % *	54 %	77 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=84)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	90 % *	97 %	100 %	83 % *	95 % *

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	3
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	6
Pleje	9
Relationer til personale	7
Ventetid	1

M1 Medicinsk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - M1 Medicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Indlagt akut fra egen læge medens jeg var i lægehuset. Falck var hurtigt fremme.	Godt
2	Tilkaldte ambulance pga. stærke brystmerter, blodprop. Har prøvet det før [for nogle år siden]. Ambulancen kørte til forkert adresse, tværs over gårdspladsen. Gik [] selv over til ambulancen. Redderne var hurtige til at "diagnosticere": Ingen blodprop. Lægen i lægeambulancen godtog "diagnosen" og kørte igen. Fik kun et pust nitro.	Godt
3	Blev akut indlagt.	Godt
4	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
5	Det var ren rutine. Mit hjerteflimmer var faktisk afsluttet, da jeg kontaktede hospitalet.	Virkelig godt
6	Blev overflyttet fra andet sygehus til tredje sygehus [sommeren 2013], da jeg ikke hørte hjemme på andet sygehus.	Virkelig godt
12	Indlagt akut.	Virkelig godt
13	Kendte afdelingen fra tidligere. Vidste, at personalet er professionelle. 100 procent ok.	Virkelig godt
16	Troede bare, at jeg skulle til undersøgelse, vidste ikke, at jeg skulle indlægges. Det blev jeg overrasket over. Men selvfølgelig også dejligt, for så blev jeg jo tjekket godt igennem.	Godt
21	Jeg blev dog placeret i en seng på gangen og lå der i et par timer, førend der blev lavet plads til mig som tredje person på en topersonersstue.	Godt
22	Akut indlagt, ingen ventetid.	Uoplyst
23	Jeg blev ikke indkaldt til indlæggelse på afdeling NN. Jeg blev overflyttet fra Skejby [i starten af efteråret]. Blev opereret for en bypass [kort tid før overflytningen].	Godt
25	Jeg blev indlagt akut til observation for en blodprop i hjertet.	Virkelig godt
31	Akut.	Virkelig godt
33	Blev indlagt akut. Er i behandling på Aarhus Universitetssygehus.	Uoplyst
34	Jeg kom på hospitalet akut på grund af hjerteflimmer.	Virkelig godt
35	På besøg hos lægen. Lægen fik mig indlagt.	Godt
40	Akut indlæggelse.	Godt
41	Jeg vil hermed gerne sige tak for god behandling under opholdet hos jer.	Virkelig godt
42	Ventede meget længe på overflytning fra andet sygehus.	Godt
43	Akut indlæggelse. Ankom til egen læge, havde besvær med vejrtrækning. Veninde kørte mig til lægen, blev akut indlagt med ambulance. Overvågning, [høj puls].	Uoplyst
44	Læge NN: Virkelig dårlig. 40 minutter til egen læge kan kontaktes er FOR LANG tid. Havde ikke brug for en undskyldning fra []personale, fordi de [tog fejl af sted]. Havde trods alt hørt det på vejen [lige] før. P.S. Udredning 110 procent. Tak for det.	Virkelig dårligt
46	Akut indlæggelse. Godt tilfreds med det hele. Indlæggelse kun to dage.	Godt
48	Godt og informativt.	Virkelig godt

M1 Medicinsk Sengeafsnit

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - M1 Medicinsk Sengeafsnit	Modtagelsen
1	Bare OK.	Virkelig god
2	Lægerne godtog uden videre reddernes "diagnose". Troede, jeg havde lungebetændelse. De er lidt undskyldt, da først tredje blodprøve indikerede blodprop. Jeg bad flere gange om nitro, men fik det først sent, efter at min hustru også havde lagt lidt pres på. Det hjalp sørme efter to til tre pift. Smerten littede. Morale: Lyt til patienten, især hvis han har erfaring.	God
4	Man mærker tydeligt, at personalet har meget travlt, men på trods af det, er de meget venlige og er altid gode til at informere. Tak for det.	Virkelig god
6	Ikke andre end jeg fik en venlig og fin modtagelse af alle, der kom forbi.	Virkelig god
13	Personlig og professionel.	Virkelig god
15	INGEN. Det var bare godt.	Virkelig god
16	Lidt forvirrende, da jeg jo troede, at det bare var undersøgelse, ikke at jeg skulle have en seng :-).	God
19	Godt at få navnet på den person, man kunne kontakte ved eventuelle spørgsmål.	Virkelig god
20	Blev indlagt via udrykning/112 osv.	God
21	Jeg blev undersøgt hurtigt både af sygeplejerske og læge.	God
22	Hjem dagen efter.	Uoplyst
23	Jeg blev godt modtaget af dette personale, som skulle tage vare på mig efter overflytningen fra andet sygehus. Kom og tog de forskellige prøver og målinger på mig og ligeså præsenterede de sig som kontaktpersoner.	God
24	En ond drøm.	Virkelig dårlig
25	Følte, at der straks blev taget hånd omkring mig og min situation.	Virkelig god
26	Falck afleverede mig i en seng. Der gik [noget tid], før der kom nogen og hilste på mig. [Jeg] forventer ikke andet, end en der siger goddag og måske informerer om, hvad der skal ske.	Dårlig
29	Jeg følte mig meget godt modtaget af personalet, som modtog mig og præsenterede sig med navn og stilling.	Virkelig god
35	Venlig modtagelse.	God
36	Meget forvirrende.	Dårlig
38	Sødt personale, omsorgsgivende.	God
43	Nej, de var søde og omsorgsfulde. Jeg vidste slet ikke, at jeg rent faktisk skulle have været død med den store blodprop []. Men syg var jeg jo.	God
44	Bryder mig ikke om, som det første, at lande på stuen. Vil gerne have haft et rum til udredning.	Uoplyst
48	God og informativ.	Virkelig god

M1 Medicinsk Sengeafsnit

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - M1 Medicinsk Sengeafsnit	Fejlhåndtering
9	På et tidspunkt, mens jeg ventede (på hvad?), blev jeg konstateret værende ude af systemet, idet mine "data" skulle være blevet påført et forkert nummer (CPR-nr.?). Efter opklaring ved en ihærdig sygeplejerskes hjælp, kom jeg endelig videre. Hun var selv forundret over, "hvor jeg var blevet af"? Hun var lidt flov (meget).	Virkelig godt
10	Det kan jeg ikke vurdere. Har ikke prøvet det før.	Uoplyst
11	Lægen begyndte at drøfte mit sygeforløb med min medpatient i nabosengen, mens jeg var på toilet, og stoppede først, da han gjorde hende opmærksom på, at det ikke kunne passe.	Virkelig dårligt
14	Under operation blev begge skuldre trykket, så begge arme er i dag delvist lammede.	Godt
18	Den diagnosticerede hjerteflimmer blev ikke behandlet hverken med behandling (eller stød) eller medicinsk, selvom disse findes og anvendes. Jeg bliver beskyttet mod blodprop med Marevan-kuren måske resten af mit liv. Et år tidligere blev jeg akut behandlet for hjerteflimmer med akut stød med 100 procent effekt på andet sygehus.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Havde ingen forudsætninger for at opstille forventninger. Var indlagt via 112, udrykningsambulance. BEDRE AT JEG OVERLEVEDE! Som i øvrigt fungerede meget fint.	Uoplyst
21	Generelt set var sygeplejerskerne rigtig gode og omsorgsfulde. Men der var en, som efter min mening var alt for meget. Utrolig bestemmende og influerende, en ung og mindre erfaren læge til at udskrive mig.	Uoplyst
24	NN beskriver at blive ignoreret og bl.a. behandlet 'modbydeligt'. Lå i våd seng osv.	Uoplyst
32	Den indsatte "dims" i håndroden blev ved en forglemmelse ikke taget ud ved udskrivningen!	Godt
35	Det er ikke nemt for mig at svare på spørgsmål. Jeg var jo ikke indlagt for en sygdom? Det var nok fordi, jeg var slået ud på grund af min mands demens. Det var nok også slemt.	Uoplyst
43	En blandt personalet var emsig og arrogant over flere gange, men det ændrede sig lidt, da jeg opdagede, denne gav mig forkert medicin. Pårørende har overværet dennes opførelse []. Mange læger kom på afdelingen, forvirrende. En læge sagde udskrivning mandag, men der kom ingen læge og udskrev mig. Ung læge kom [mandag aften] og udskrev mig, havde ventet på udskrivning siden [tidlig morgen]. Uenighed om min udskrivning. Læge NN ville beholde mig, ville ikke jeg tog hjem mandag, jeg vidste det bare ikke.	Dårligt
44	Medicinering mindre betydning i mit tilfælde. Lægefagligt 110 procent [tilfreds]. 10 procent [tilfreds] grundet mangel på vand, mangel på smertestillende, mangel på mad og mangel på hygiejne. Plejepersonale: Hvis de var der, var de usynlige. Bekymring, da jeg tror de er underprioriteret. []	Virkelig dårligt
45	Der var stafylokokker i såret efter hjemkomst. Det kostede yderligere [mange] lægebesøg. Bortset fra det er operationen lykket virkelig godt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
49	Kommunikation imellem lægerne kunne være bedre, måske også at de forskellige læger satte sig mere ind i ens "forløb".	Uoplyst

M1 Medicinsk Sengeafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - M1 Medicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Efter undersøgelse i Skejby måtte jeg vente meget længe på tilbagetransport.	Godt
9	Nej, men jeg var vel nærmest indlagt på grund af symptomer, som skulle overvåges.	Godt
13	100%.	Virkelig godt
14	For lidt information om, hvilke piller der blev givet. Der var morgenpiller, middagspiller osv. Jeg skulle overflyttes til patienthotellet, men på grund af manglende kommunikation, blev det ikke til noget. Det er et dygtigt personale, men det virker som om, der er udleveret en manual om, hvad der ordret skal spørges om. Disse spørgsmål blev stillet uanset, om det var relevant eller ej.	Godt
17	Jeg var indlagt til observation for medicinskift, hvilket måske forklarer nogle af mine svar.	Virkelig godt
20	Var på første nat af indlæggelsen på Skejby, hvor [behandling] forsøgte, men forgæves. Blev derefter flyttet tilbage til andet sygehus.	Godt
25	Jeg følte mig tryk og godt informeret i hele mit forløb, og [jeg følte], at der blev taget hånd om det, der opstod undervejs.	Virkelig godt
28	De klarede sig rigtig godt, selvom der var mange akutte indlæggelser.	Godt
29	Jeg har kun ros til et meget venligt, kompetent og engageret personale. Der var tydeligvis travlt på afdelingen, hvor jeg var akut patient efter planlagt ambulat operation, med mange dårlige patienter. Alligevel mødte jeg kun personale, som var imødekommende og venligt.	Virkelig godt
41	Jeg var kun indlagt i tre dage.	Virkelig godt
43	Følte, jeg efter [cirka en uges] indlæggelse ikke blev mere rask nu, men gerne ville hjem. Gik med overvågningsudstyr, passede mig selv, en del uro på afdelingen, stuegang ofte i middagsstunden fra 12-14, hvor der eller skulle være ro. Følte, jeg skulle passe mig selv, derfor gerne hjem. Min [sygdom] opdaget [om eftermiddagen] efter scanning, to og et halvt døgn efter indlæggelse, men var sat i behandling for [den] straks ved ankomst til sygehuset [].	Uoplyst

M1 Medicinsk Sengeafsnit

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - M1 Medicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Efter CT-skanning [] skulle jeg møde [] til [anden undersøgelse]. Var ikke blevet orienteret om, hvor lang tid det måtte tage, og at jeg ikke måtte køre de næste 24 timer. Jeg havde troet, det var en kort affære, og ville selv tage af sted uden min kones tilstedeværelse.	Godt
7	Det er begrænset, hvad jeg kunne få af information inden, da jeg blev hurtigt indlagt. Jeg synes, I har for travlt hele tiden. Det er længe at ligge og vente på en læge i fem til seks timer uden at få information om, hvor længe det endnu kan vare. Stik hovedet indenfor engang imellem og sig "vi har ikke glemt dig".	Godt
9	På et tidspunkt fortalte en læge mig, at vi ligeså godt kunne lave en scanning her, da jeg nu alligevel var her, så sparede jeg den tid, når jeg senere blev indkaldt til Viborg!! OK, men da jeg senere var i Viborg, var denne øvelse ikke registreret, så den blev kendt i Viborg, som jo også undrede sig!	Godt
10	For mange folk om formiddagen. Lidt om eftermiddagen. Lidt om aftenen.	Godt
13	100 procent.	Virkelig godt
19	Sygeplejersker og assistenter informerede godt, men fra læge(r) fik jeg ikke så meget information som ønsket.	Godt
20	Den meddelte undervisning efter indlæggelsen var rigtig god.	Godt
21	Jeg fik intet materiale med hjem, da jeg blev udskrevet uden diagnose. Her to måneder efter er jeg stadig sygemeldt fra job.	Godt
25	Var skrevet i et let forståeligt sprog.	Virkelig godt
26	Jeg fik ikke noget skriftlig information.	Dårligt
37	Jeg var der akut.	Virkelig godt
41	Jeg blev meget glad for at høre, at jeg [] siger hver gang, at jeg udtaler mig []. Jeg vil derfor sige mange tak for ulejligheden, de viser mig og jeres syn på min sygdom. Det var meget dejligt at kunne trække vejret igen.	Virkelig godt
43	Jeg måtte selv bede om oplysninger om de medicin, jeg pludselig blev fyldt med. Anede ingenting. Vidste ikke, at jeg havde en stor blodprop []. Kunne ikke få at vide, hvor stor blodprop var []. Spurgte flere fra personalet. Kunne ikke svares på, kun lille/stor, min stor, slut. Bad selv om at få materiale på [præparat] []. Jeg arbejder [med sundhed] og er ikke vant til medicin med mange bivirkninger. Havde meget brug for oplysninger. Fortalte om mine indtag dagligt af naturmedicin. Savnede en handlingsplan. Hvad nu, når jeg kom hjem. Hvem holdt øje med alle de nye medicin, jeg var på. Bivirkninger.	Uoplyst

M1 Medicinsk Sengeafsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?











ID	Kommentarer - M1 Medicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
9	På grund af beskrevne data trak min udskrivelse så ud i et halvt døgn!!!	Godt
39	Jeg skulle tage medicin 14 dage efter, jeg blev udskrevet. Jeg spurgte efter, om jeg ikke skulle have taget en blodprøve for at se, om alt var væk. Nej, det skulle jeg ikke. Jeg kunne det selv mærke det på min krop. Ja, når jeg får ondt og feber igen.	Godt
43	Da blodprøven var konstateret [midt på ugen], sagde lægen, at jeg skulle overvåges i [nogle] dage (altså først hjem [først i den næste uge], ellers var der tale om [et par dage efter]). Ingen læger mandag til udskrivning. En læge kom [om aftenen] og udskrev mig. Skulle på apoteket og hente medicin [den følgende dag]. Fejl i min [recept]udskrivning. Apoteket vred og ringede til afdelingen på andet sygehus. Apoteket sagde, det var sket for ofte. Det måtte ikke ske. Så travlt måtte de ikke [have] på [afdelingen]. Læge NN ringede hjem privat til mig. Han ville ikke have mig udskrevet. Måtte love ham, at jeg ikke tog [] medicin, som var skrevet på af anden læge []. Mit hjerte var så [] lige nu [].	Uoplyst
47	Jeg blev udskrevet fra hospitalet med ny medicin []. Jeg havde forklaret, at jeg havde svært ved at tåle piller (medicin), men på trods af det, blev jeg sendt hjem med de nye piller, som jeg skulle starte med dagen efter.	Godt

Der gik otte dage, så startede svimmelhed, kvalme og opkast!!!

M1 Medicinsk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - M1 Medicinsk Sengeafsnit	Samlet indtryk
6	Jeg synes, at både læger, sygeplejersker og sygehjælpere m.fl. gjorde et godt stykke arbejde for patienterne. [Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Husk at informere patienterne om, om der i det hele tager sker noget, når man ligger og venter.. [Kommunikation og information]	Godt
8	Var særdeles godt tilfreds med alt.	Virkelig godt
9	Bortset fra [en enkelt] "detalje", mødte jeg kun søde og venlige mennesker! [Relationer til personale]	Godt
11	Stor forskel på f.eks.. nattevagter. Nogle kikkede ind flere gange i løbet af natten, og andre så man slet ikke. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
13	Virkelig god pleje. [Pleje]	Virkelig godt
16	Utrolig sødt personale. Meget hjælpsomme og informerende. Men dog MEGET lang ventetid både under indlæggelse og efterfølgende, når jeg skulle have svar på prøver. Lidt [svært at forstå læge]. Det var lidt forvirrende og gav lidt ekstra spekulationer. [Kommunikation og information, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
17	Meget tilfreds med opholdet og personalet, men jeg var jo også, heldigvis, kun til observation!	Virkelig godt
18	Afdelingen kunne behandle mit hjerteflimmer med rytmeregulerende medicin eller med elektrisk stød genoprette den normale hjerterytme, som man gjorde det på andet sygehus året før med 100% succes. Inden min indlæggelse blev jeg ca. seks uger behandlet med marevan. Først når det lykkedes at indstille INR-værdier godt og stabilt, blev jeg indlagt til at afgøre videre behandling, men der skete intet, så jeg fortsætter bare med marevan. Min hjerterytme er meget svingende, og hvis blodforsyningen bliver dårlig, har mit []. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
19	Fik noget af tiden tilknyttet en sygeplejerske, som havde haft den samme sygdom som jeg. Derfor meget god information. [Kommunikation og information]	Godt
20	Blev indlagt via 112, dvs. via udrykning. I øvrigt, mine oplevelser af ambulancebetjeningen både ved indlæggelse, transport frem og tilbage til Skejby og senere udrykning og akutlæge: meget, meget gode, hurtige og kompetente.	Godt
24	Meget utilfreds. Blev ignoreret og lå i urin. [Pleje]	Uoplyst
25	Personalet var gode til at komme ind og præsentere sig første gang, de mødte mig. [Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Som pårørende blev jeg konfronteret med, at vi skulle bestemme om mor skulle på hospice eller plejehjem, inden vi havde fået diagnosen. Hun var heldigvis IKKE alvorligt syg, så det var ikke hensigtsmæssigt. Det var nok gjort i en god mening, men man bør nok være sikker på diagnosen inden man foreslår hospice. [Kvalitet i behandling]	Godt
29	Afdelingen gjorde det virkelig godt hele forløbet igennem. Fantastisk at møde et personale, der på trods af travlhed og dårlige patienter, møder mig med så meget overskud, venlighed og professionalisme. Det betyder meget, at alle præsenterer sig med navn. Det signalerer fra starten, at her bliver man mødt som en person og ikke bare et nummer, selv om de jo møder	Virkelig godt

- rigtig mange nye patienter. Det er til UG med kryds og slange [].
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
-  30 Jeg var indlagt pga. [] en følgesygdom til en [] spiseforstyrrelse. Jeg følte, at det var ren symptombehandling, og at der ikke blev set på spiseforstyrrelsen som medvirkende årsag. Der blev ikke snakket kost og spisning og det svære i det. Det kan undre mig.
[Kvalitet i behandling] Godt
-  34 Jeg fik helt igennem en god og venlig behandling under hele forløbet på sygehuset. Mange tak for det.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
-  35 Virkelig god behandling. Men jeg er måske nok kræsen. Varm mad god, resten trist. Jeg spiser ikke fisk og fjerkræ, så jeg kan slanke mig på sygehuset.
[Pleje] Godt
-  36 Personalet gjorde alt, men var meget pressede! Her tænkes på den tid, de havde til hver patient.
[Pleje] Godt
-  39 Personalet på afdelingen var meget søde og hjælpsomme (ikke lægen, som udskrev mig, føler mig meget utryk). Altid i godt humør, en rar stemning. Det er meget flot, selvom jeg kunne se, at de meget tit havde travlt.
[Pleje, Relationer til personale] Godt
-  41 Midt om natten blev jeg passet på, når jeg var på toilettet, som jeg var mange gange.
[Pleje] Virkelig godt
-  42 Meget fin service omkring spisetider m.m. Meget fin MAD og godt med valgmuligheder.
[Fysiske rammer] Godt
-  43 [Adskillige] dages indlæggelse uden rent sengetøj i denne tid. [Flere] dage på samme stue: Meget lidt rengøring. En meget travl afdeling. Nogle personaler var gode til omsorg, andre var mindre gode. Personale, der gav forkert medicin, ændrede sig fra arrogant til mindre arrogant. Ville gerne have ligget i en blødere madras. Meget fysisk smerte fra madrassen. Sov dårligt. Megen uro. Det bibber også om natten. Min egen elektrode faldt også af i min urolighed. Jeg sov ikke så meget. Var rastløs. Skulle overvåges i [flere] dage efter [alvorlig sygdom]. Der skulle ansættes mere personale. Der var mange læger, ingen mangel, men lidt flere plejepersonaler. Patienterne er jo mest overladt til sig selv.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje] Uoplyst
-  44 Forskelle på omsorg og pleje er som nat og dag ved akut indlæggelse. MODSAT PLANLAGT INDLÆGGELSE. Lægefagligt 110 procent. Nu var det kun smerte eller krampeanfald! Men jeg var så træt, så gennemblødt af sved, frøs, tørstede m.v.
[Pleje] Virkelig dårligt
-  49 [] For korte, smalle senge. Dårlige "gummi"-madrasser og puder.
[Fysiske rammer] Godt

