

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Medicinsk Modtager Sengeafsnit - HEV
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	133
Besvarelser fra patienter:	64
afsnittets svarprocent:	48%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Medicinsk modtageafsnit MM, Holstebro

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets akut indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

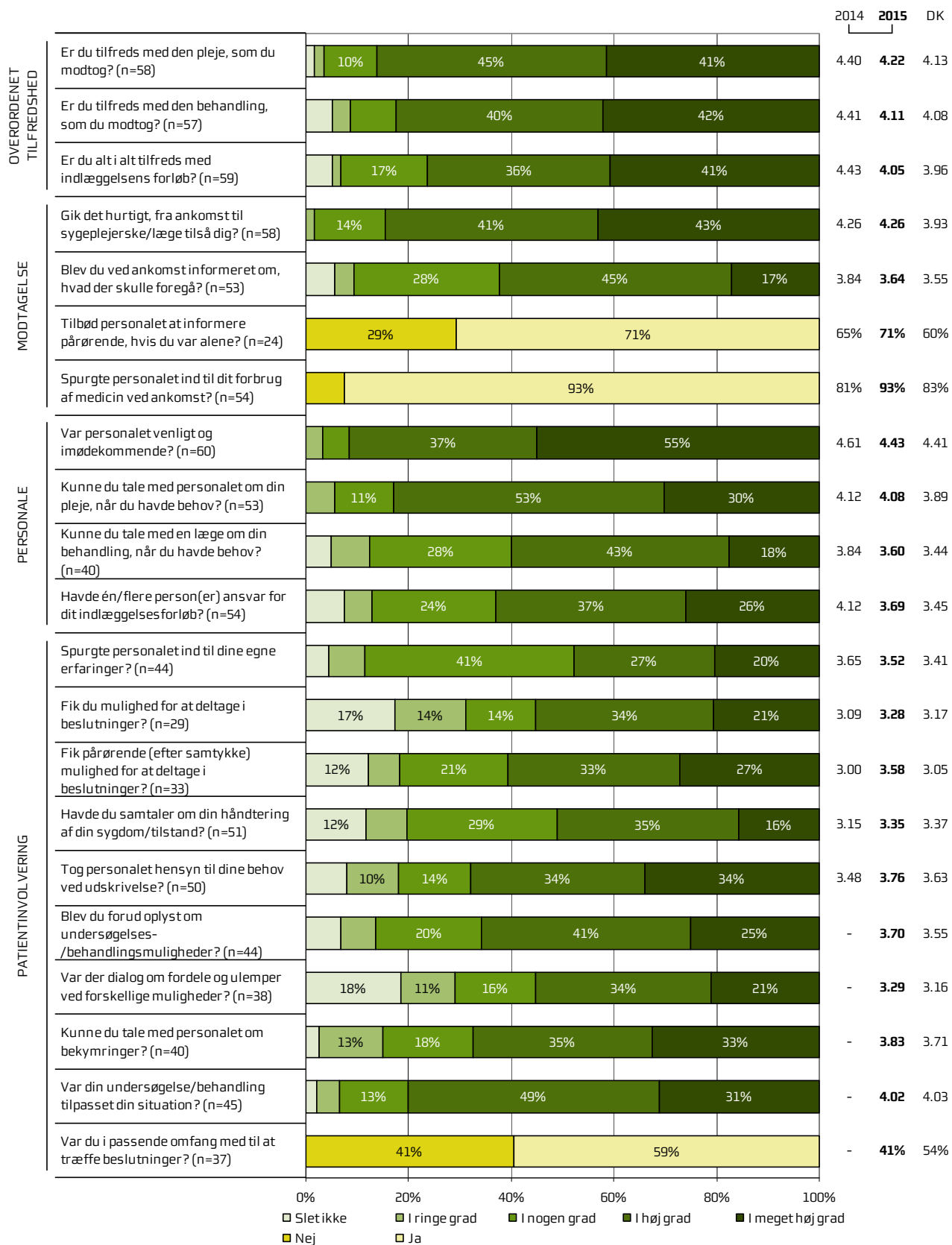
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

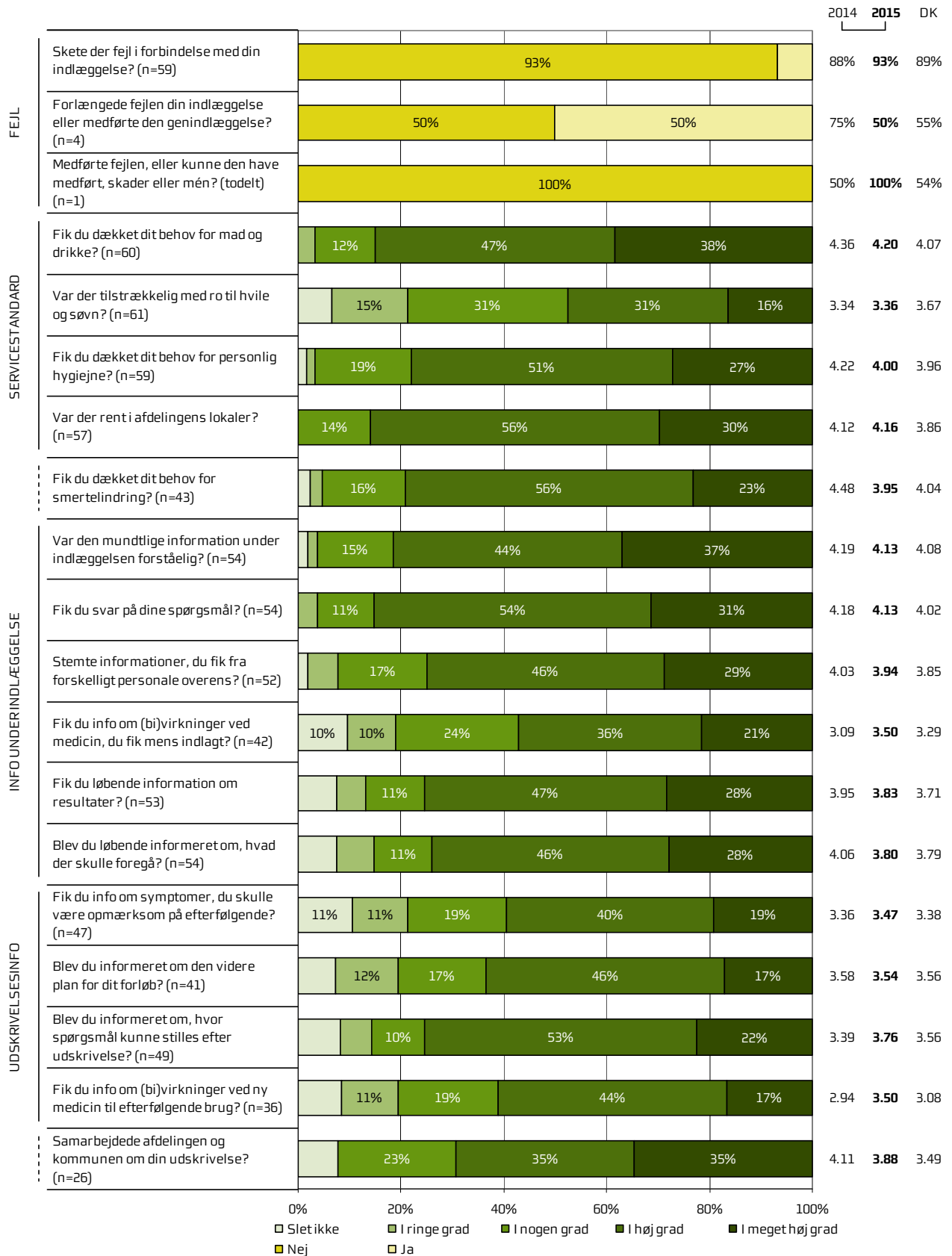
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

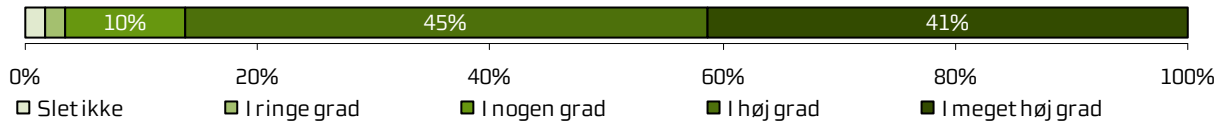
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

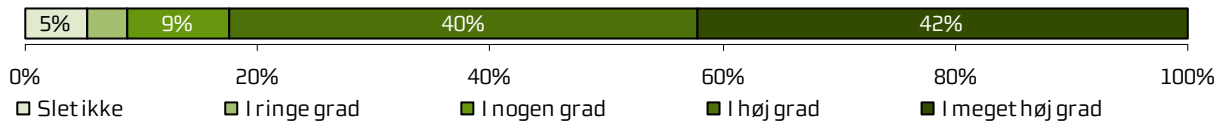
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordenet tilfredshed

Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=58)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=57)



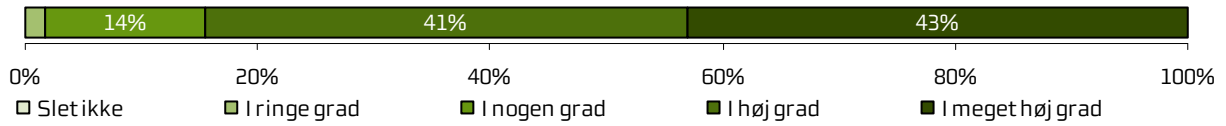
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=59)



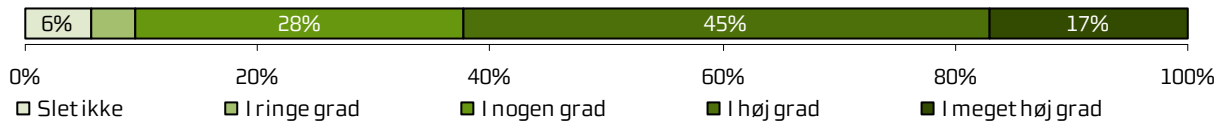
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,22		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,11		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,05		3,96	

Modtagelse

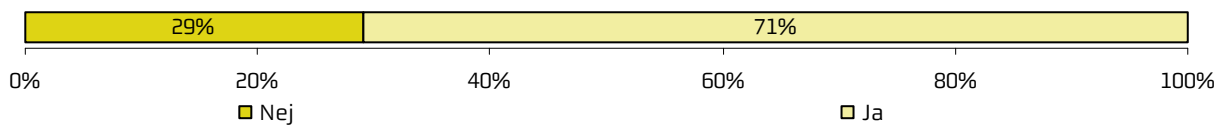
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=58)



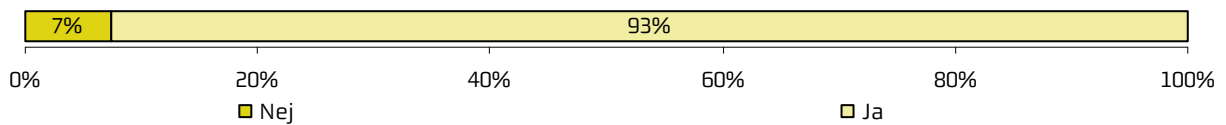
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=53)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=24)



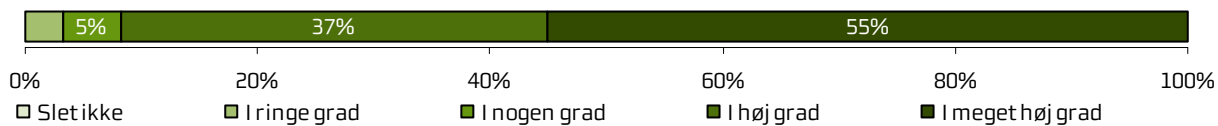
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=54)



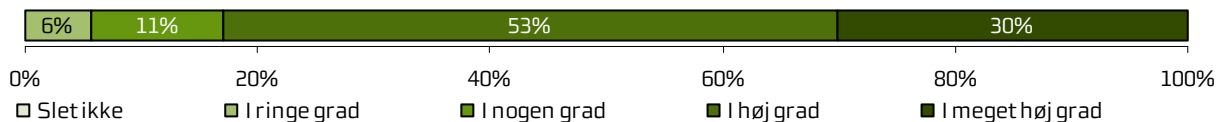
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,26		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,64		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		71 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		93 %	83 %	

Personale

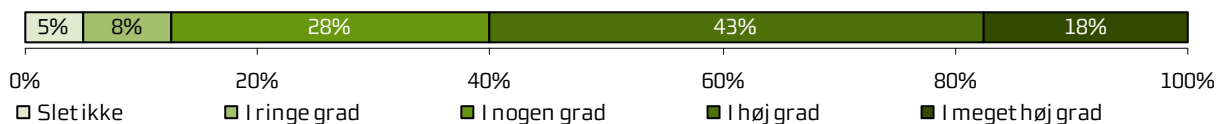
Var personalet venligt og imødekommende? (n=60)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=53)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=40)



Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=54)



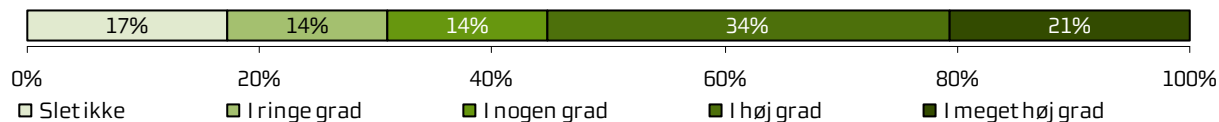
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,43		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,08		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,6		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,69		3,45	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=44)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=29)



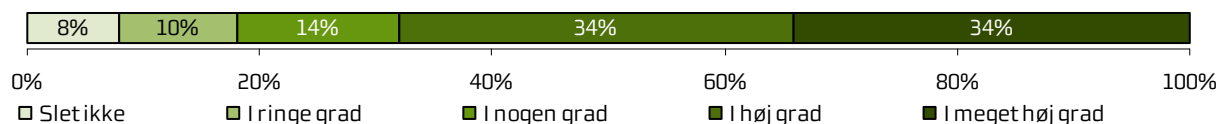
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=33)



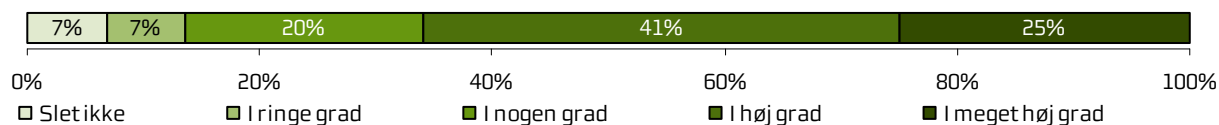
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=51)



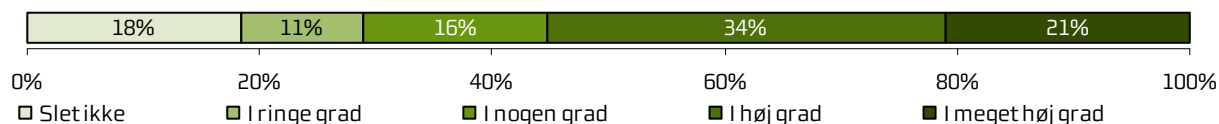
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=50)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=44)



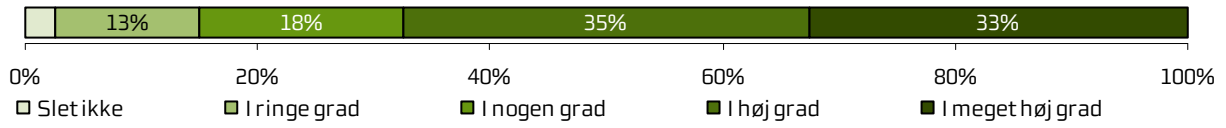
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=38)



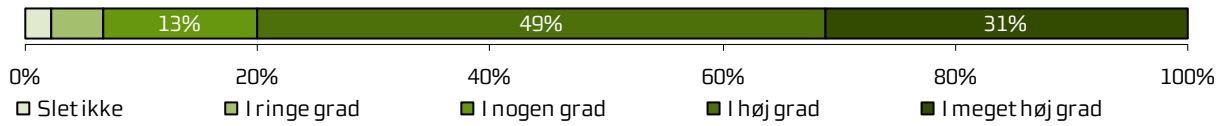
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,52		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,28		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,58		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,35		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,76		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,7		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,29		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

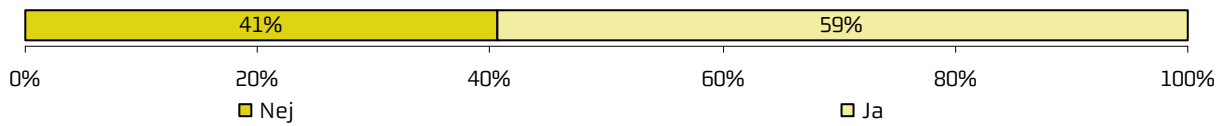
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=40)



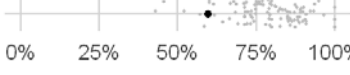


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=45)



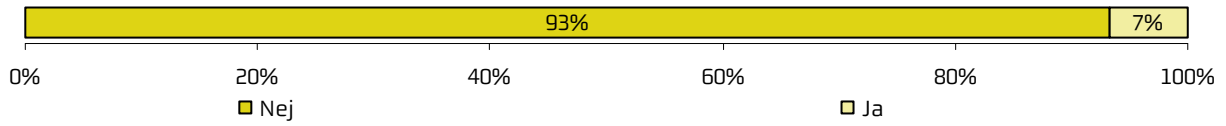
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=37)



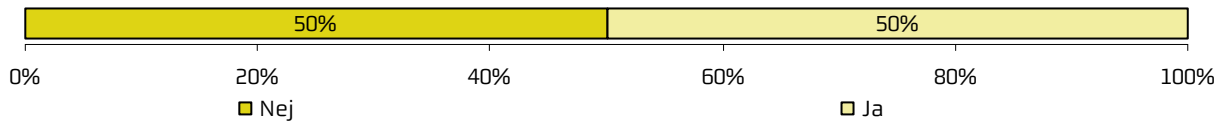
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,82		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,02		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		41 %	54 %	

Fejl

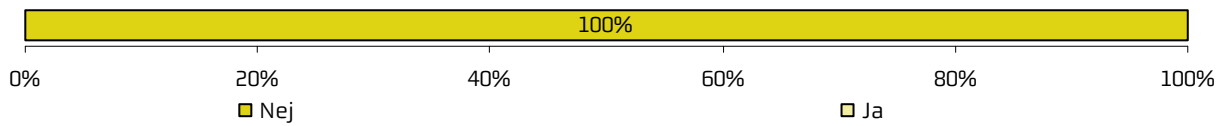
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=59)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=4)



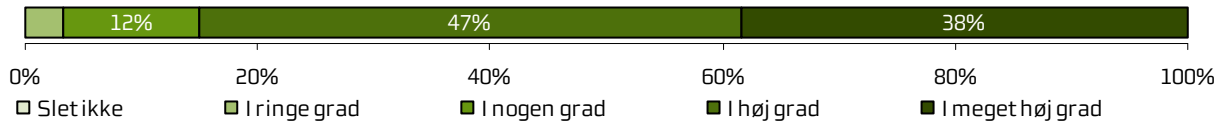
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)



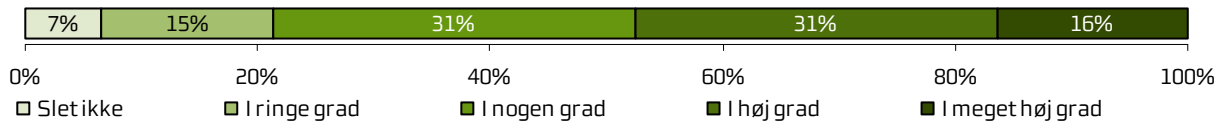
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		93 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	54 %	

Servicestandard

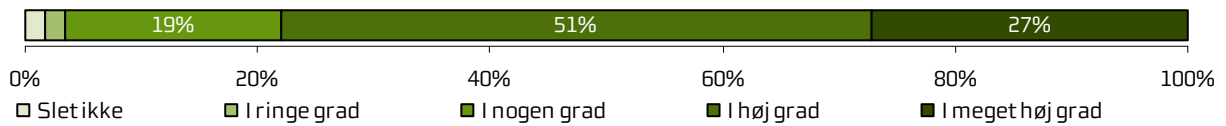
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=60)



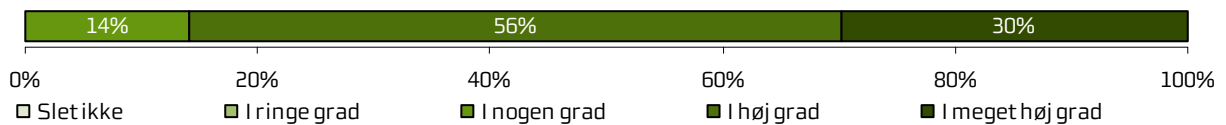
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=61)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=59)



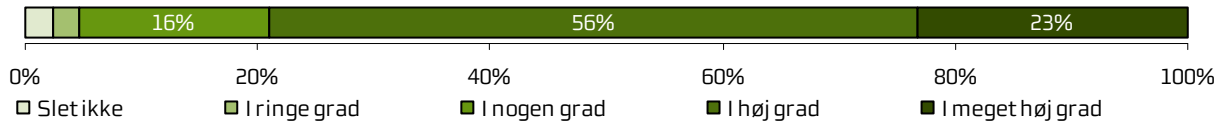
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=57)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,2		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,36		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,16		3,86	

Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=43)



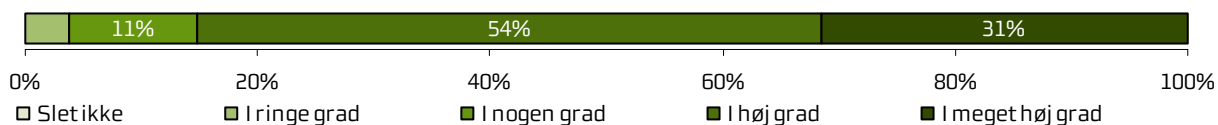
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	3,95		4,04	

Info under indlæggelse

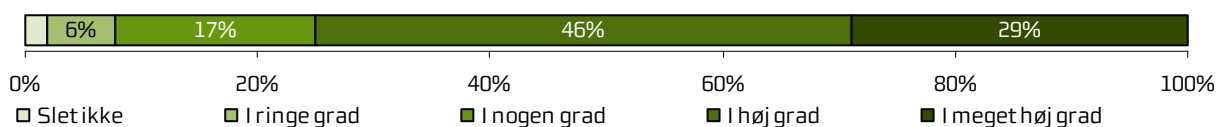
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=54)



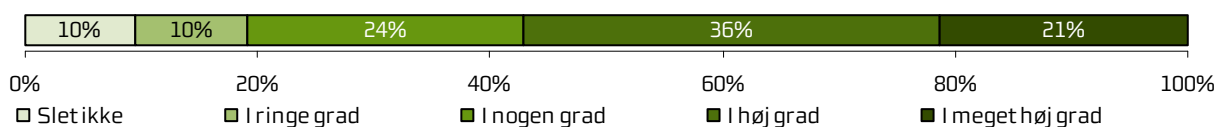
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=54)



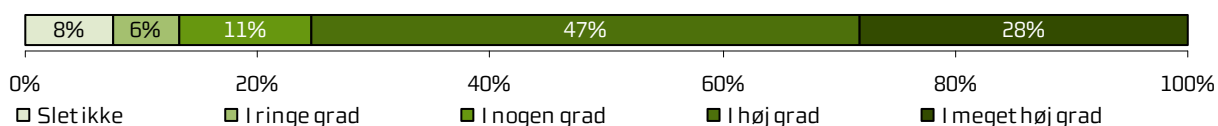
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=52)



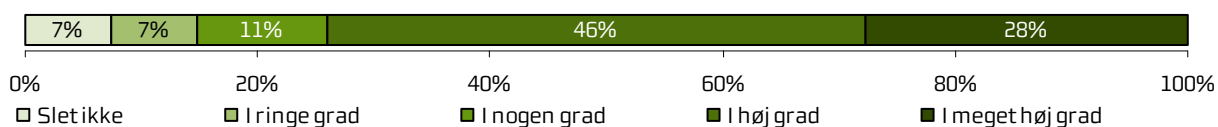
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=42)



Fik du løbende information om resultater? (n=53)



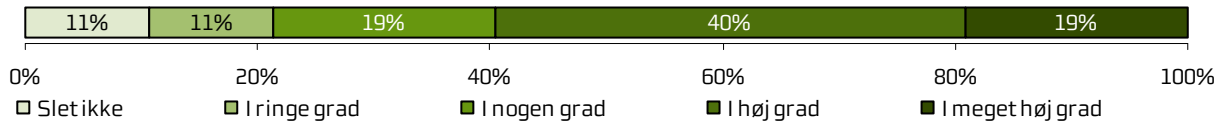
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=54)



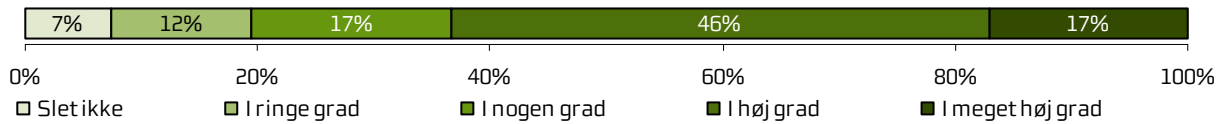
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,13		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,13		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,94		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,5		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,83		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,8		3,79	

Udskrivelsesinfo

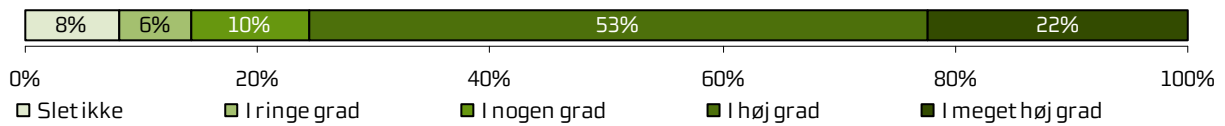
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=47)



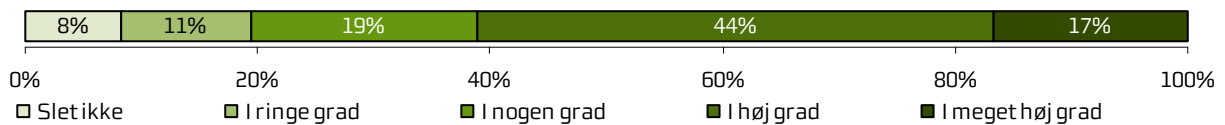
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=41)







Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=49)



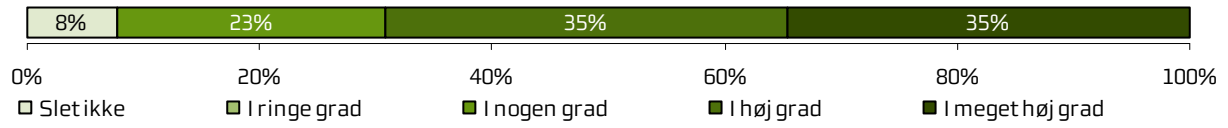
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=36)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,47		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,54		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,76		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,5		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=26)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,88		3,49	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

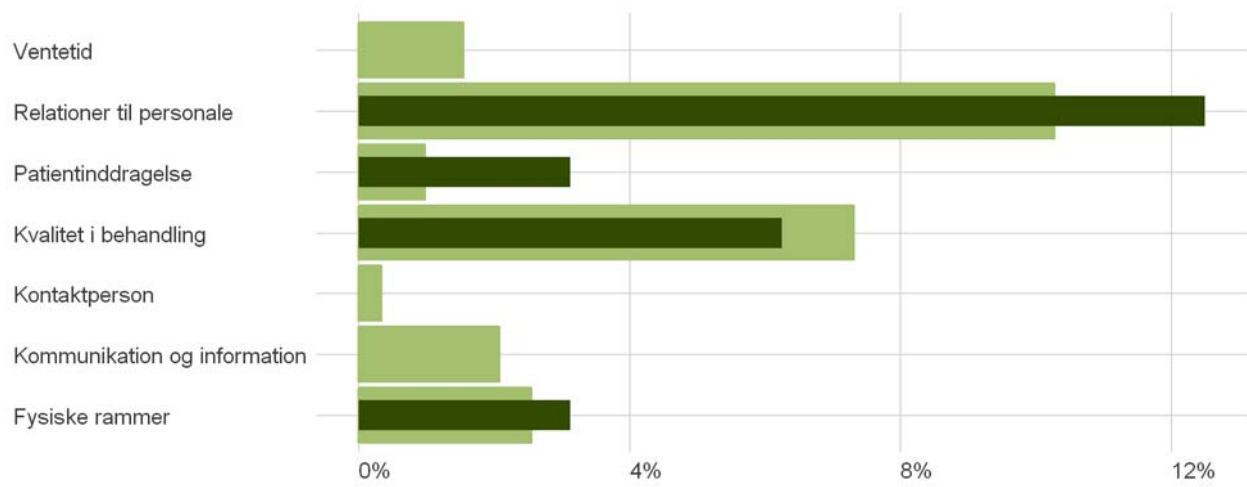
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.


Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Medicinsk Modtager Sengeafsnit - HEV

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Medicinsk Modtager Sengeafsnit - HEV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Det er en banegård af folk, der kommer ind og ud hele tiden. Det må kunne gøres mere skånsomt, så man ikke vækkes hele tiden.	I høj grad
5	Tak for hjælpen.	I høj grad
15	NN havde en rigtig god oplevelse med at være tilknyttet [specifikt team], som virkelig forstod hans behov og tog sig af dem samt gjorde alt for, at udskrivelsen skulle blive en god oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Jeg var godt tilfreds, for lægen var meget ærlig. Jeg blev indlagt [midt på ugen] og [sidst på ugen] stod to læger og sagde, at de ikke vidste, hvad jeg fejlede, men skulle nok finde ud af det. Om formiddagen [samme dag] blev der taget en blodprøve, som [flere dage senere] viste, at det var [diagnose] jeg havde og kom straks i behandling med [medikament] og derefter er det gået fint fremad og ingen problemer med [] som jeg kan forstå på lægen, at mange får. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Var placeret på gangen, hvor der var meget støj. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Meget venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Jeg er til tider på medicinsk. Kan ikke bedømme behandling her. På lungeafdelingen har jeg til gengæld meget at sige. De to stuer, der nu er reserveret til os fra Herning, er under al kritik. Ingen radio. Dette er vigtigt for at overdøve de andre patients anfald. NEJ, jeg har ikke smart phone. Der er ikke udluftning på badeværelse. Livsvigtigt for lungepatient. Kun ét toilet/badeværelse til én stue. Men alt det ved I. Politik! Ellers er der kun ros. Plejepersonale, læger, fysioterapeuter osv. Alle gør et kæmpe arbejde. Maden, "opvarmningen" osv. Jeg kunne blive ved. De gør et kæmpe arbejde og sikken humor, man finder. Der er alt førsteklasse. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Alle var søde og venlige.	I meget høj grad
4	Der var en sygeplejerske, der sagde meget bestemt, at jeg skulle stå op og ud at vaske mig, tage rent tøj på og børste tænder. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
11	Ansæt nogle, der gider deres arbejde, og nogle der ikke lader en dårlig dag gå ud over patienterne. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
23	En positiv oplevelse. Særligt grundige undersøgelser. [] Læger og sygeplejersker/-plejere brugte megen tid ved stuegang. Kun den ene passivitet over for min antydning af eventuelle []skader finder jeg kritisabel. Selvsagt skal patienten ikke diagnosticere, men det er vigtigt, at lægerne medreflekterer patientens oplysninger i deres undersøgelser. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
3	Blev overført fra andet sygehus [om formiddagen], der skete intet før [tre dage efter] bortset fra lidt antibiotika, som jeg ligeså godt kunne tage derhjemme. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
16	Det var en dårlig løsning at være indlagt for enden af gangen. Blev glemt et par gange. Det blev ikke taget seriøst, at jeg havde mange stærke smerter. Jeg synes, at det var lang tid at faste [tidlig morgen til sen aften] og igen fra [tidlig nat til om formiddagen]. [Patientinddragelse]	Slet ikke

-  20 [Patienten] blev sendt på akut aflast. Beskeden var, at hun skulle tilbydes mad, men ikke presses. Smertebehandling var Pamol. Var [hun] blevet undersøgt i mave/tarm, så kunne hun allerede på det tidspunkt være blevet bedre smertedækket.
[Kvalitet i behandling]
- Slet ikke

Medicinsk Modtager Sengeafsnit - HEV

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Medicinsk Modtager Sengeafsnit - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
12	Jeg synes, jeg blev godt modtaget.	I høj grad
17	Jeg vil meget gerne beskrive den fantastiske måde, jeg blev modtaget på. Professionel, god og omsorgsfuld personale mødte jeg, og det gælder ALLE, med hver deres funktion. Når man tænker på hvor travlt de har, så mærker man det ikke, fantastisk. TAK siger jeg.	I høj grad
19	Man bliver budt venligt velkommen, og der bliver taget godt hensyn til en. Man kunne mærke, at de gjorde, hvad de kunne.	I høj grad
2	Mit forløb ved indlæggelsen var bestemt ikke heldigt. Jeg blev akut indlagt [en eftermiddag], hvor lægen spurgte om min mand, som var med hos lægen, selv ville køre eller han skulle ringe efter Falck. Da min mand ville med, kørte vi selv, men det skulle vi aldrig have gjort. Vi ankom til Holstebro sidst på eftermiddagen, lægen havde sendt papirerne dertil, og jeg havde en kopi med. I informationen fik vi at vide, at vi skulle henvende os i modtagelsen, selvom de så de papirer, jeg havde med. I modtagelsen blev vi mødt af en dame, der holdt på, at vi skulle til Herning. Vi prøvede at forklare, at lægen i [anden by] udtrykkeligt havde sagt, at vi skulle køre til Holstebro, men fik det svar, hvis han havde sagt det, så var det forkert. Hun ville ikke engang kontakte Herning, så vi fortsatte til Herning, da vi så endelig fandt frem til modtagelsen, fik vi at vide, at det var i Holstebro, vi skulle være, men i Herning ringede de så til Holstebro, og langt om længe indvilligede de i, at det var der jeg skulle være, og vi måtte køre retur, og der gik hele godt. [Flere] timer med alt det og husker, at jeg kastede op og havde frygtelig ondt i hovedet. Havde ligget i sengen hele dagen herhjemme. Da vi ankom til Holstebro stod flere læger klart til at modtage mig og undskyldte rigtig meget fejlen, og så gik det stærkt med indlæggelse og undersøgelse, og derefter fik jeg en fin behandling.	I meget høj grad
4	Jeg blev taget ind med det samme, og der var nogle fagpersoner omkring mig hele tiden.	I meget høj grad
7	Jeg blev meget godt modtaget, selv om jeg kom i arbejdstøj, så der er ikke noget at klage over. Jeg var til scanning ved en læge, hun er meget behagelig, sød og flink, men jeg har besvær med at forstå, hvad hun siger.	I meget høj grad
10	1. Det skete først sent i indlæggelsesforløbet. 2. Blev indlagt fra plejehjem. Ambulancefolkene kørte direkte på anden afdeling uden kontakt med nogen hos modtagelsen. Blev efter endt undersøgelse på anden afdeling sendt videre til MM.	I meget høj grad
11	Der var ikke noget dårligt ved modtagelsen. Men da jeg dagen efter vågner og kalder på personalet, som jeg er blevet bedt om, viser jeg sygeplejersken det bæger, jeg har fået udleveret []. Jeg får nærmest skældud, fordi jeg ikke har fået udleveret et andet bæger, som det bæger jeg har skal i. Og oplever faktisk, at hun er ubehøvlet over for de andre også. Det var faktisk så slemt, at jeg ikke vil på jeres sygehus i Holstebro, hvis jeg skal indlægges igen.... Hun præsenterede sig ikke en gang, og jeg tænker godt nok lidt, at det kan godt være, hun måske bare har haft en dårlig dag, men derfor skal det ikke gå udover patienterne... Jeg [] ved [via mit arbejde], hvad det vil sige at blive mødt, der hvor man er [].	I meget høj grad
18	Jeg var meget tilfreds med modtagelsen, og den betjening jeg fik.	I meget høj grad
21	Utroligt meget støj og uro i akut modtagelsen.	I meget høj grad
22	Jeg har desværre ikke noget at bidrage med. Jeg er så tilfreds med modtagelsen, undersøgelser osv. Jeg ved, I gerne vil have positiv kritik. Men jeg har efterhånden været der ofte. Altid en god behandling.	I meget høj grad
23	Det var meget hårdt at blive kørt til andet sygehus, og herefter at blive kørt til Medicinsk modtageafsnit i Holstebro. En indlæggelse, der for patienten kunne klares på en halv time, blev udstrakt til at vare over tre timer. Dårlig information til kørselsafdelingen var formo-	I meget høj grad

dentlig skyld i fejlen. Det er min egen læge, der indlægger mig grundet besvær med vejrtrækning. Min ryg er slidt, så det var en smertefuld tur.

 14 Sygeplejersken kom hurtigt. Ventede [mange] timer på lægen.

I nogen grad

Medicinsk Modtager Sengeafsnit - HEV

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Medicinsk Modtager Sengeafsnit - HEV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 8	Jeg oplevede, at lægerne ikke vil høre på mine erfaringer. Jeg oplevede, at lægerne ikke vil høre på mine oplevelser med min medicin. Det kan ikke passe, siger de.	Ja
✎ 23	Jeg har tidligere nævnt transporten via andet sygehus til MM i Holstebro. Det forekommer mig, at undersøgelserne i det store og hele var meget relevante. Jeg havde dog ved flere lejligheder fremholdt for forskellige læger, at der måske var tale om skader fra en tidligere [behandling] på andet sygehus. Det er ikke mit indtryk, at der blev reflekteret over det i de mange undersøgelser. Ved udskrivning fra MM var min vejrtrækning ikke stort bedre end ved indlæggelsen. Jeg telefonerede nogle få dage efter til andet sygehus, der straks tilkendegav, at der kunne være tale om [skader]. De foranstaltede herefter, i den kommende uge, en MR-scanning i Holstebro og en efterfølgende konsultation på andet sygehus. Som et kuriosum kan tilføjes at transport, konsultation og returtransport blev udført på i alt fem en halv time?	Ja
✎ 16	Ankom til hospitalet 9.30. Skulle faste, blev scannet 13.30. Indlagt [] og blev først tilset af en læge 23.15. Fejlvurdering af, [hvad smerterne skyldes]. Blev tilset af en læge klokken 11, som vidste, hvad det hele drejede sig om og satte det på plads.	Nej
✎ 25	Manglende information om samtale i Herning og glemte at give støttestrømpe med hjem.	Nej

Medicinsk Modtager Sengeafsnit - HEV

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Medicinsk Modtager Sengeafsnit - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
1	Manglede information om, hvorvidt der er bivirkninger ved al den medicin, de har givet mig.	I høj grad
6	Der var ingen mangler. Alt var perfekt.	I høj grad
8	Jeg var ikke tryk ved at blive sendt hjem med medicin, jeg skulle hente på vej hjem. Vidste ikke, hvordan jeg ville reagere, ville gerne være et sted, hvor der var hjælp.	I høj grad
25	Fik en oplevelse af, at det var hurtigst ud af klappen igen. Der skulle have været en pårørende med til udskrivningssamtalen. Fik anvist en sofa i opholdsrummet, selvom det drejede sig om en halv time inden afhentning.	I høj grad
22	[Tidligere] var der ikke så megen fokus på mig og min KOL. måske fordi jeg "pendlede" mellem [anden by] og Holstebro. Men i 2015. Lige fra starten af året reagerede Holstebro. Kontaktede hjemmehjælp, hjemmesygeplejersker, rehabiliteringsgrupper osv. Alle kom til min adresse []. De reddede mig. Jeg havde hjemmehjælp tre gange. Men så kunne jeg selv. Deltog i KOL-kursus. Motionerer med styrketræning to gange om ugen, og dyrker almindelig motion resten af ugen. Måske i slowmotion set med raske øjne. Men det virker. Mine indlæggelser bliver færre. Så tak til Holstebro Sygehus.	I meget høj grad
23	Har ikke manglet information.	I meget høj grad
13	Er ikke bevidst om, at jeg blev informeret.	I nogen grad
20	Den indlagte var min mor. Hun er dement og holdte pludselig op med at spise. Hun har [tabt sig meget], men lægerne besluttede, uden at undersøge hendes mave/tarme, at alle hendes symptomer skyldes hendes demens. Hun er nu undersøgt på andet sygehus og har [fået konstateret flere sygdomsforhold]... Det havde jo været rart at vide noget før. Alt burde ikke skydes ind under en gummidiagnose: Demens.	Slet ikke

