

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Indlagte**





**Denne rapport er udarbejdet for  
indlagte patienter på**

**AMA**

**Medicinsk Afdeling (Herning/Ringkøbing)  
Hospitalsenheden Vest**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling .....		25



# 1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

## Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.<sup>1</sup>

## Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	224
Besvarelser fra afsnittets patienter:	103
Afsnittets svarprocent:	46%

## Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

<sup>1</sup> Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, 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, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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 ophold 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).

### Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

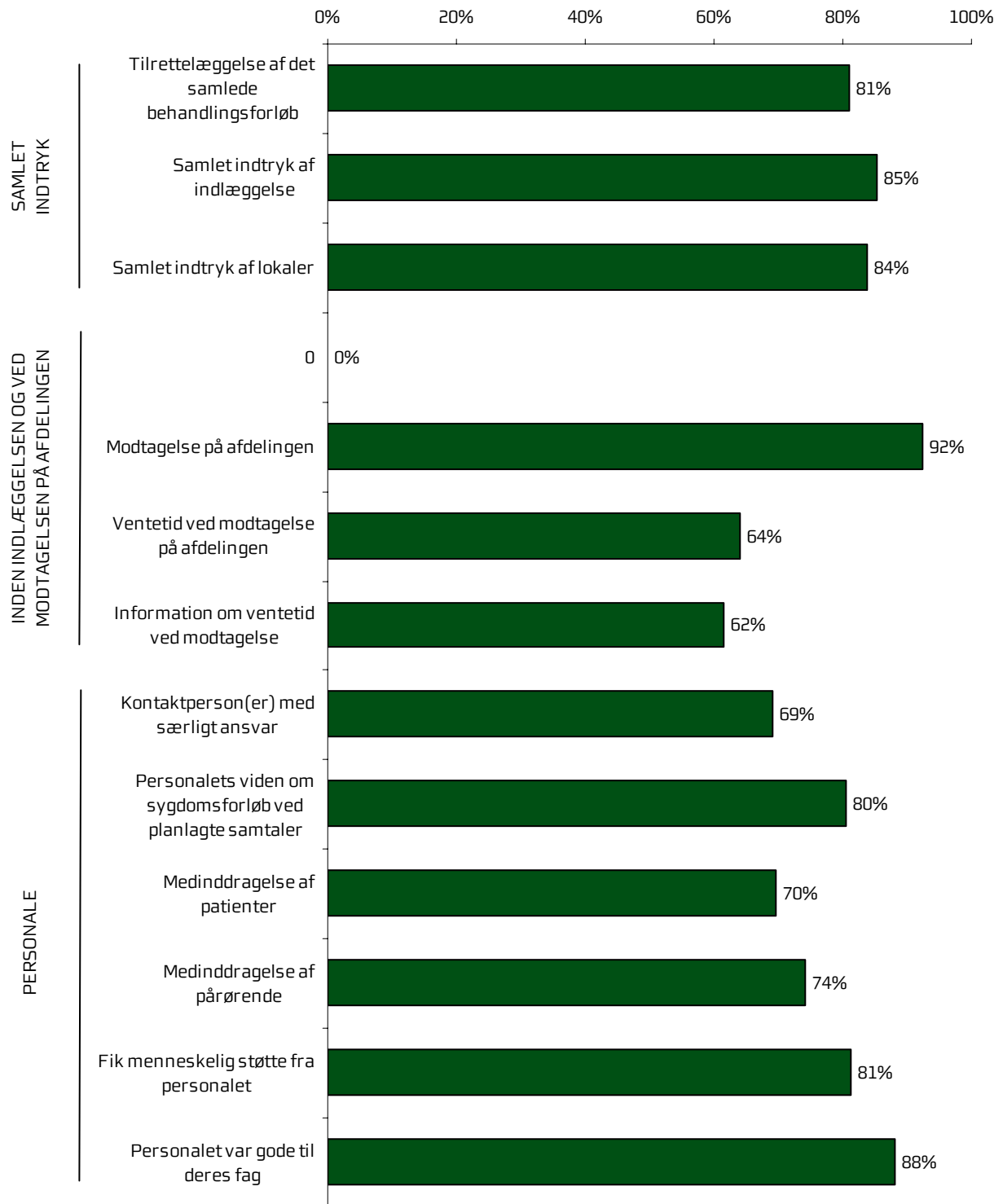


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

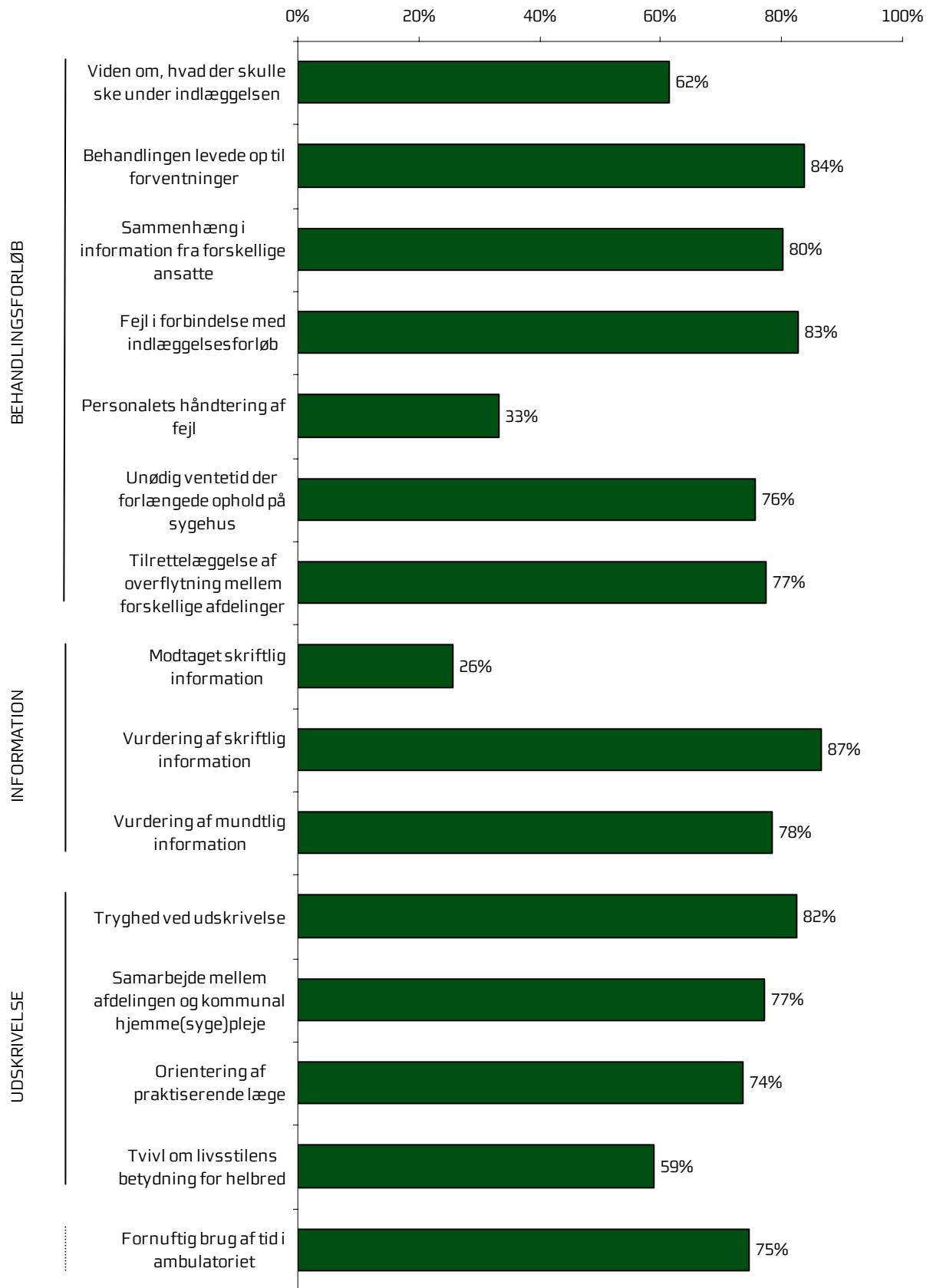
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)





## 4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.<sup>2</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

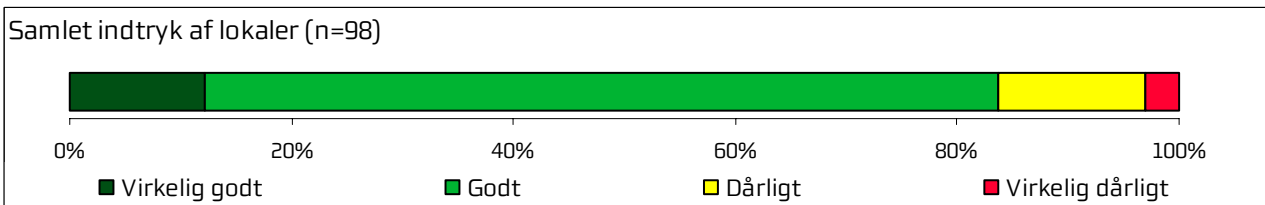
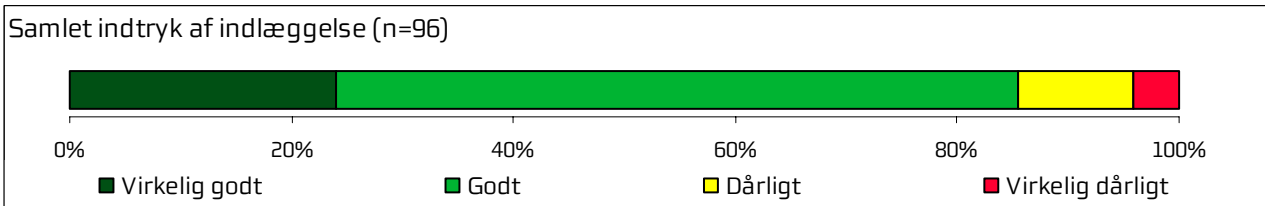
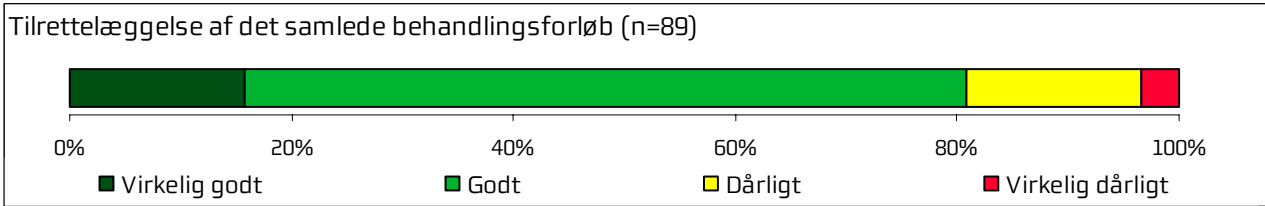
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

---

<sup>2</sup> Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

### 4.1 Samlet indtryk

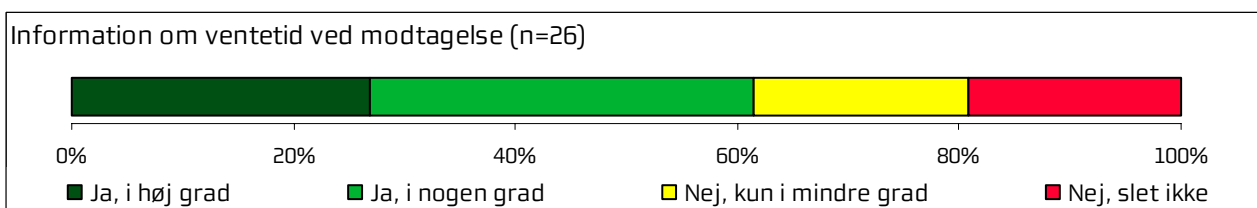
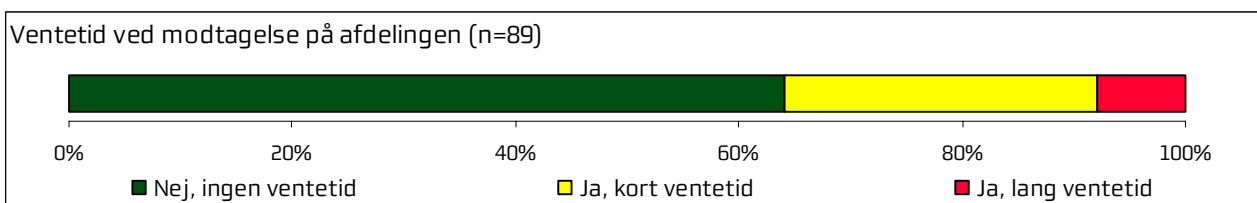
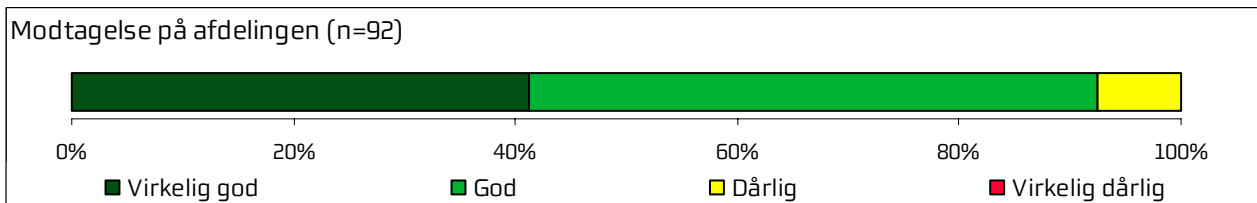
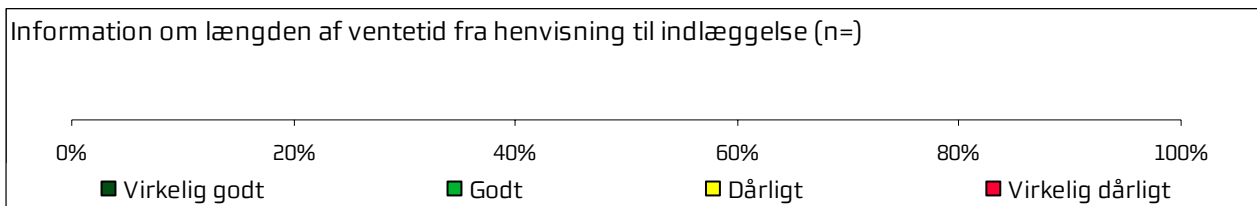




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	81%	-	-	98%*	87%	94%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	85%	-	-	98%*	84%	94%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	84%	-	-	96%*	83%	91%

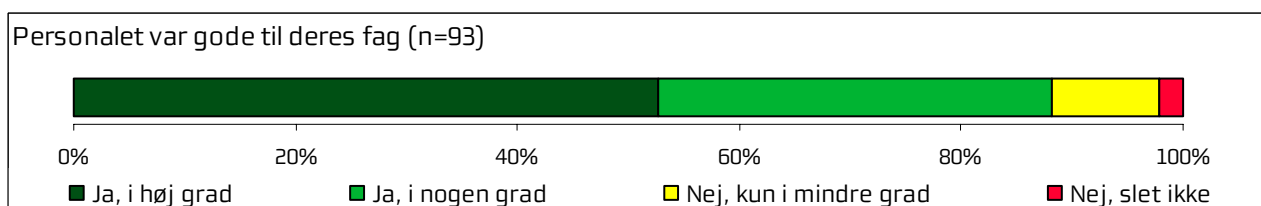
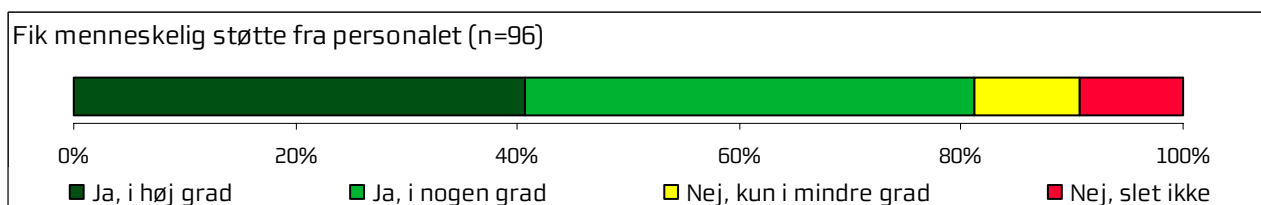
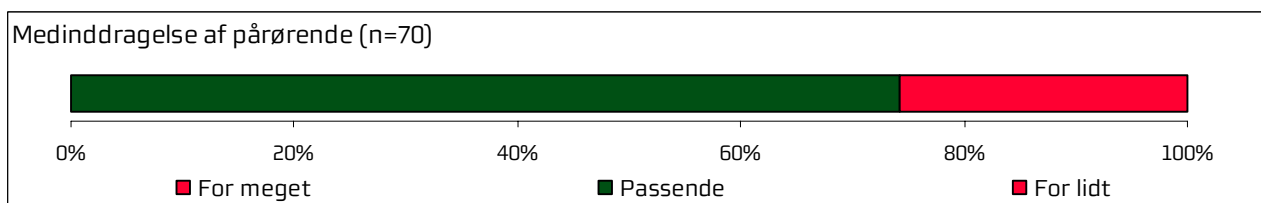
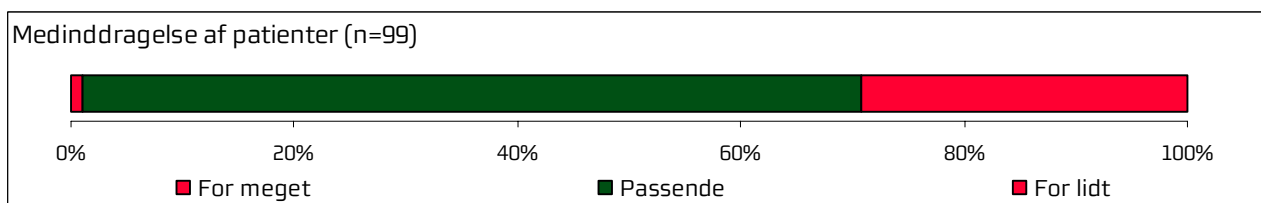
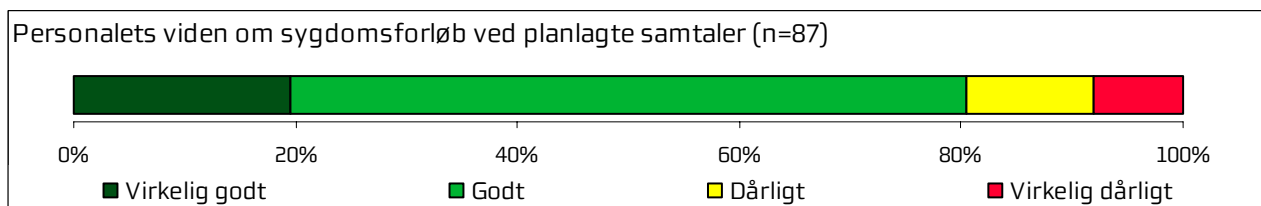
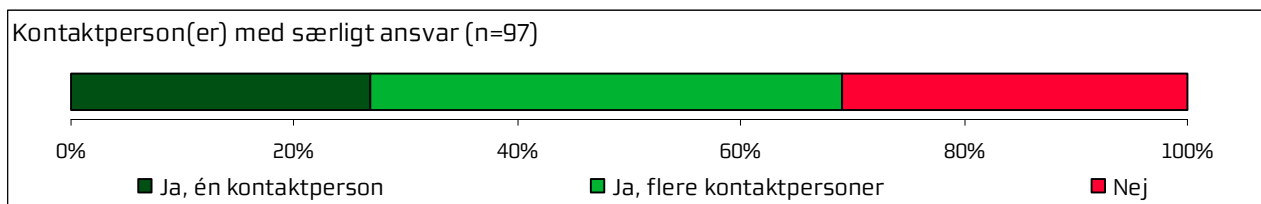
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	0%	-	-	100%	85%	93%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92%	-	-	100%*	92%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	64%	-	-	75%	41%*	56%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	62%	-	-	82%	51%	70%

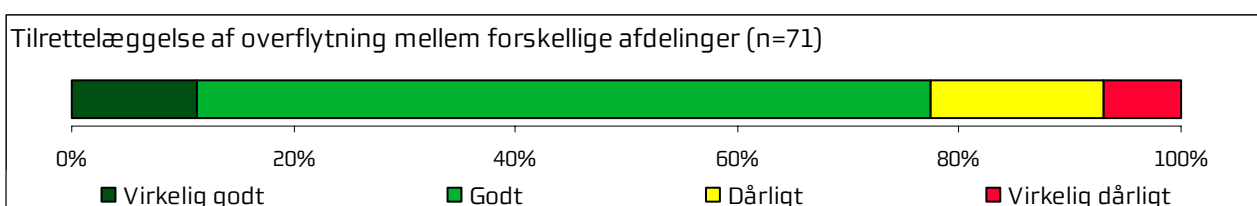
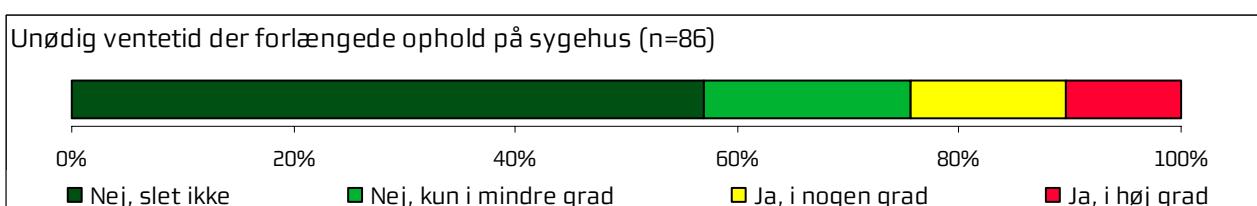
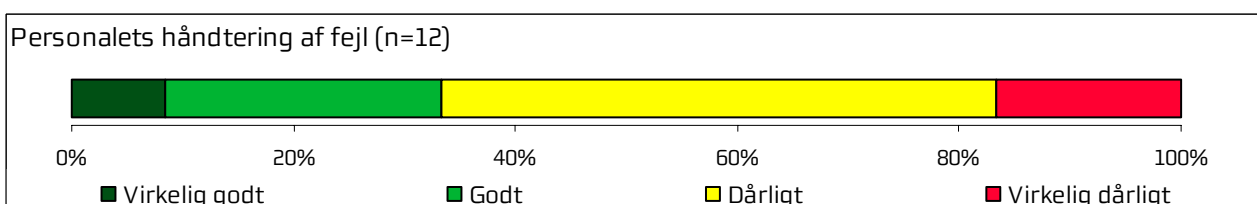
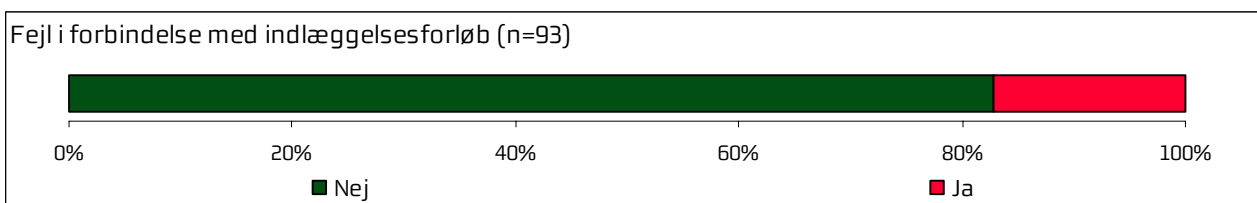
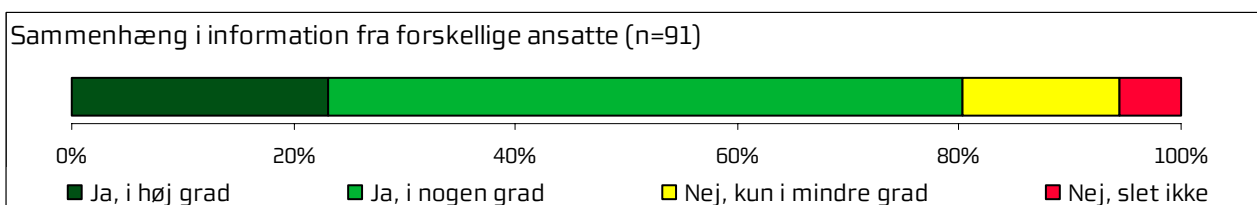
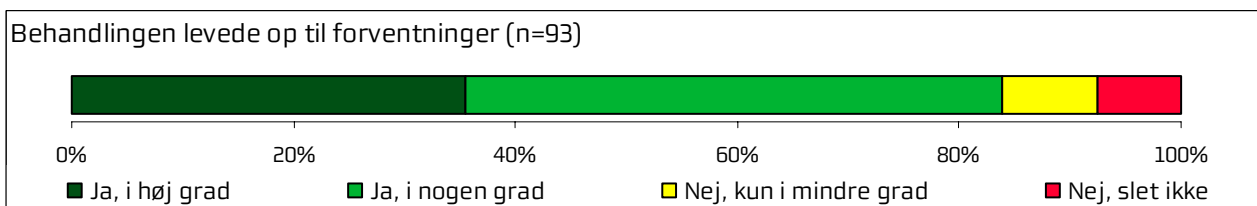
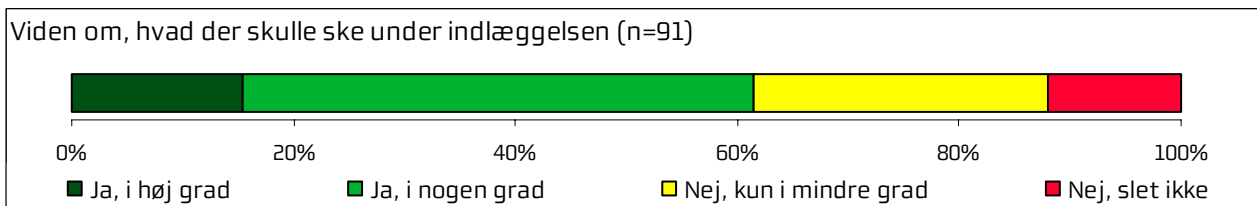
### 4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

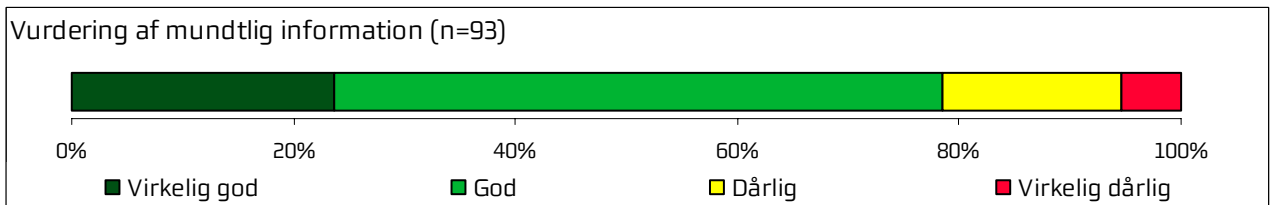
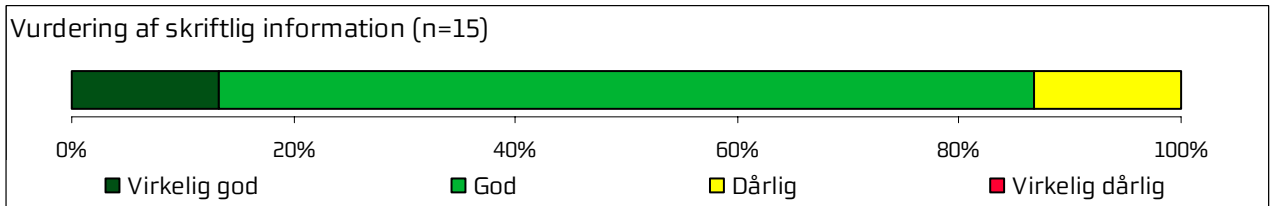
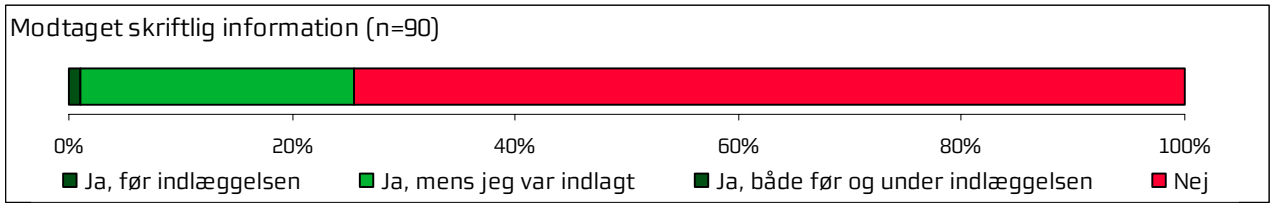
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	69%	-	-	92%*	70%	82%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	80%	-	-	99%*	85%	92%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	70%	-	-	96%*	76%	89%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	74%	-	-	92%*	73%	84%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	81%	-	-	96%*	85%	92%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	88%	-	-	100%*	92%	97%*

## 4.4 Behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	62%	-	-	97%*	71%	87%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84%	-	-	97%*	77%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	80%	-	-	97%*	85%	91%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83%	-	-	93%*	80%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	33%	-	-	94%*	50%	73%*
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76%	-	-	96%*	71%	86%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	77%	-	-	97%*	81%	91%*

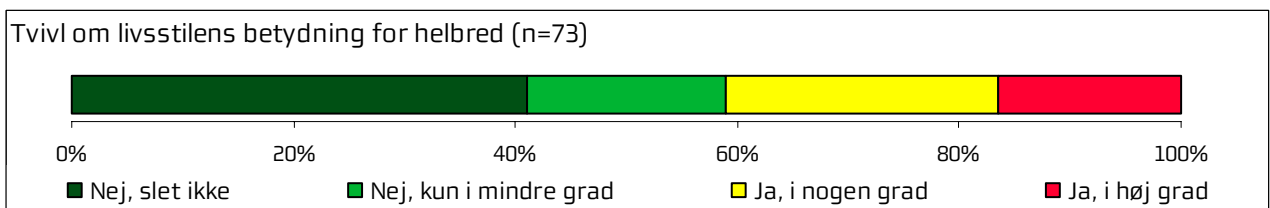
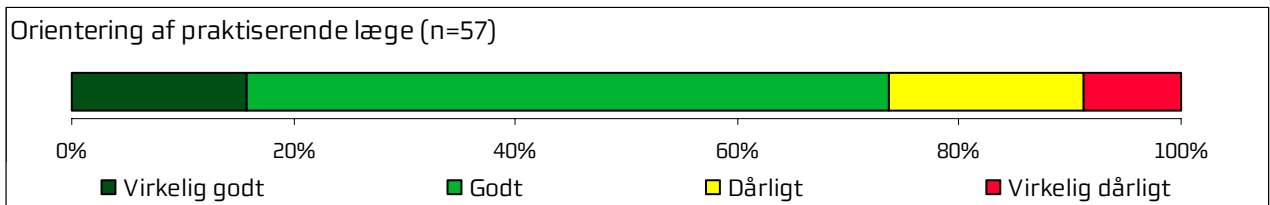
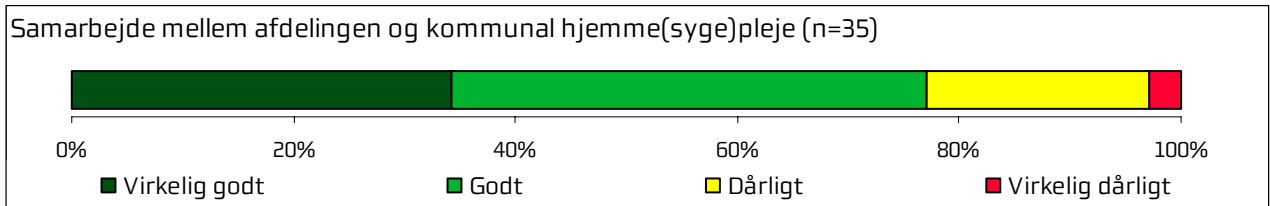
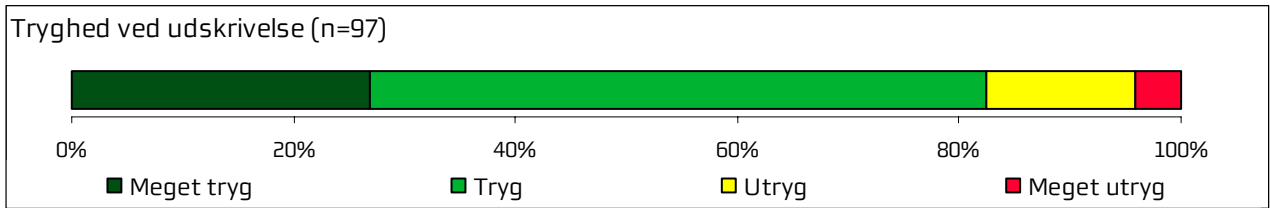
## 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	26%	-	-	73%*	24%	50%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	87%	-	-	100%	96%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	78%	-	-	97%*	81%	92%*

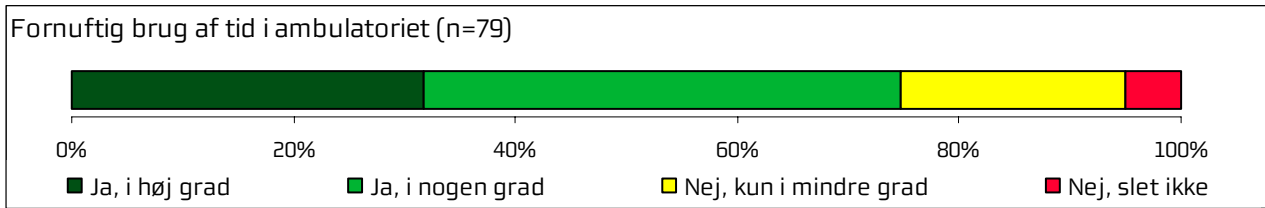
## 4.6 Udskrivelse



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	82%	-	-	95%*	78%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	77%	-	-	95%*	81%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	74%	-	-	89%*	67%	81%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	59%	-	-	80%*	66%	73%*

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	75%	-	-	99%*	82%	92%*



## **Bilag 1: Kommentarsamling**

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

## AMA

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Maden meget god. Alt for overbelagt. Intet privatliv.	Godt
2	Ingen søvn i et par døgn på grund af hostende medpatienter. Sendt fra Herning til Holstebro til undersøgelse. Afleverede papirerne og ventede i 1½ time. Spurgte hvornår de havde tid til mig og ventede igen ½ time blot for at få at vide, at de ikke havde tid til mig den dag. Måtte returnere til Herning med uforrettet sag.	Godt
3	Et forfærdeligt indeklima. Jeg blev flyttet fra IT til B3 og blev placeret et sted, hvor kaldeanlægget ikke virkede - et personale, der var meget frustrerede og fortravlede. Jeg mistede min badekåbe - ingen havde ressourcer til at opspore den.	Intet svar
5	Akutstuen jeg var indlagt på var møgbeskidt, forhæng imellem sengene var plettet af snavs. Gulvet bag hovedgærdet var plettet af drop og nullerstøv.	Godt
6	Kunne ikke høre radio, selvom der var nyt udstyr på stuen. Intet tv på stuen (men der var tv-stik).	Virkelig godt
7	Første ankomst om morgenen, undersøgt af læge og blodprøve. Læge siger, at cirka en til to timer, så vil jeg få den pencilen, som jeg skal have. Otte timer får jeg den første pencilen. Stuen var en svinesti, ventilationskanalen var tilstoppet af støv og nullermænd.	Dårligt
8	Har, som det fremgår, INGEN klager - har svært ved at vurdere, hvad der kunne gøres bedre. Synes, personalets optræden, hensynsfuldhed og omsorg var meget flot - på trods af overbelægning og voldsom travlhed.	Virkelig godt
9	Venlig atmosfære af læge og sygepersonale, men rengøring mangler MEGET. Bl.a. er skab og sengebord ikke altid gjort rent efter forrige patient, og bl.a. kan man opleve, at en rygers tøj har været forrige patients og lugter KRAFTIGT.	Virkelig godt
10	Dem, der arbejdede der, var ligeglade med os og det var hårdt uden internet.	Virkelig dårligt
11	Der kunne godt være mere rent (meget overfladisk rengøring).	Virkelig godt
12	Da jeg var på akut medicinsk afdeling, var jeg super tilfreds. På B3 synes jeg dog godt, personalet kunne være mere opmærksomme og bedre til at informere, da man skulle sørge for at få alt information selv.	Godt
13	Tror man kunne for flere patienter igennem, hvis planlægningen var lidt bedre mellem de forskellige afdelinger.	Godt
14	Der var for mange patienter i forhold til personale. Det var MEGET svært for pårørende at få informationer, og tonen blandt sygeplejerske/indlagte/pårørende var på grænsen til de ubehøvede. Det	Virkelig dårligt




virkede som om, afdelingen var udbrændt, og at der ikke var meget overskud til mere end den absolutte plejen.

- |      |   |                  |
|------|---|------------------|
| ✎ 15 | Jeg var på en ny stue hver dag.   | Virkelig godt    |
| ✎ 16 | Tale med og informere patienter bedre. Sende patienten videre til en mere relevant afdeling frem for at fejlbehandle. Oplevede STOR forskel på de forskellige ansatte og måden, der blev kommunikeret på. Mere værdighed, respekt og interesse ville være godt! ... også over for de øvrige patienter.  | Dårligt          |
| ✎ 17 | Indlagt uden at være egentlig sengeliggende, observation. Men indlagt på en firemandsstue med meget syge medpatienter, så jeg opholdt mig på gangene.   | Godt             |
| ✎ 21 | Personalet samt lægerne gør et professionelt stykke arbejde! Tak for fin behandling!  | Godt             |
| ✎ 22 | Personalet indblandet i en indlæggelse burde kommunikere bedre internt. Hvis ikke giver det lange, unødvendige ventetider.  | Dårligt          |
| ✎ 23 | Det havde været rart, om én person havde fulgt mig i hele perioden.   | Virkelig godt    |
| ✎ 24 | Akut afdeling: Godt. B2: Virkelig dårligt. Da jeg lå på gangen, så var det virkelig dårligt. Jeg havde intet fast toilet, intet TV eller nogen at snakke med. Intet privatliv.  | Intet svar       |
| ✎ 25 | Jeg blev reddet med en blodprop i hjertet. Ambulancen kom efter fem min.  | Godt             |
| ✎ 30 | Afdelingen gjorde noget godt. Positiv kontakt til patienterne, god omsorg og pleje.   | Virkelig godt    |
| ✎ 31 | Alle læger, som kommer på banen, spørger ind til det samme. Hvorfor? (Journal-læsning). Det oplevede jeg problematisk i forhold til et par ældre, som var lettere konfuse pga. fald/ ildebefindende. At lægen sikrer pårørendes tilstedeværelse ved første samtale. Dermed kan sikres et bedre overblik og mere præcis behandlingsvurdering og spare tid. | Godt             |
| ✎ 33 | Lægernes information er o.k. Sygeplejerskerne, stor forskel på god og dårlig.   | Dårligt          |
| ✎ 35 | Jeg skriver dårlige lokaler, fordi vi var fire på stuen og det var meget svært at falde i søvn.   | Godt             |
| ✎ 36 | Meget uro på stuen om aftenen og natten. Jeg skulle hjem i ambulance, men måtte blive da chaufføren havde drukket sig fuld.   | Intet svar       |
| ✎ 40 | Jeg ønsker ikke at blive indlagt på Herning Sygehus igen.   | Virkelig dårligt |
| ✎ 41 | Jeg er meget handicappet af muskelsvind og på grund af det, var det meget svært at finde den rette seng, men man gjorde et kæmpe arbejde. Jeg fik en meget god behandling.  | Virkelig godt    |
| ✎ 42 | De kunne ikke gøre det meget dårligere. Så det kan kun gå fremad. VIRKELIG en dårlig afdeling.  | Virkelig dårligt |
| ✎ 43 | Som sagt var det en rigtig dejlig afdeling, jeg var indlagt på, og personalet fortjener STOR ros for at gøre min lange indlæggelse (et par uger) til en rigtig positiv oplevelse.   | Virkelig godt    |
| ✎ 44 | Som i kan se var jeg rigtig utilfreds med min indlæggelse. Jeg følte mig uretfærdigt behandlet af   | Dårligt          |

## Bilag 1

personalet. Efter min mening skulle personalet lytte noget mere til deres patienter. En lille ting som at få et håndklæde, så man kan tage et bad efter flere dages indlæggelse var en kamp. Efter at have spurgt flere gange om et, måtte jeg til sidst få en af mine besøgende til at tage et med. Det kan ikke være rigtigt. Jeg er ellers normalt glad for at komme på sygehuset til undersøgelser og lignende, men denne indlæggelse var et helvede. Personalet havde ikke sat sig ind i, hvorfor jeg var indlagt, og jeg fik intet at vide om, hvad jeg fejlede. Jeg måtte selv bede om en kopi af min journal, så jeg kunne læse mig frem til, hvad jeg var blevet behandlet for.

-  45 Skriv DIREKTE til patienterne, ikke kun til lægen om undersøgelsesresultatet! Selvfølgelig sprogligt let forståeligt! (Her modtog patienten IKKE direkte besked). Godt





## AMA

## Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Jeg blev overflyttet fra andet sygehus.	Dårligt
8	Oplevede ekstrem travlhed overalt.	Virkelig godt
9	Tryk og kompetent modtagelse.	Virkelig godt
10	Modtagelsen var meget dårlig, pga. jeg ingenting fik at vide, og de få ting, jeg fik at vide, ændrede sig afhængigt af hvem, jeg spurgte.	Virkelig dårligt
11	Stor tilfredshed.	Virkelig godt
13	Var indlagt tre gange, sidste gang var lægen meget overlegen og efterlod mig på en seng over en halv time med "fedt" fra scanning på overkroppen uden at tilbyde mig noget at tørre det af med. Lægen talte i øvrigt dårligt og delvist uforståeligt dansk.	Godt
14	Kaotisk og manglende information. Rimeligt utrygt da jeg var meget bange ved indlæggelsen.	Virkelig dårligt
20	Kan ikke huske ret meget, men mener jeg blev godt behandlet.	Intet svar
21	Dygtige og venlige! Fagligt kompetente!	Godt
23	Det var ubehageligt at blive flyttet så meget rundt, tre forskellige stuer - især den sidste - i løbet af få dage. Det var forskelligt personale hele tiden.	Virkelig godt
27	Jeg fik en virkelig god behandling på afdelingen, og personalet var venlige og professionelle. Virkelig god mad.	Godt
30	Det var forståeligt med den korte ventetid, da sundhedspersonalet skulle finde en stue og en seng - ellers fik jeg en god modtagelse.	Virkelig godt
32	Ved modtagelsen vidste alle, hvad der skulle ske og det blev det, på en venlig, bestemt og professionel måde - IMPONERENDE.	Virkelig godt
34	Blev modtaget af sygeplejerske og fik ilt og væske i drop. Ventede dog fra om eftermiddagen til om natten på en læge, der kunne ordinere røntgen af lunger og penicillin i.v.	Godt
37	Jeg udfylder dette for min mor, som blev indlagt dybt psykotisk på en stue sammen med en anden. Vi sad som pårørende meget overladt til os selv sammen med hende. Hun ville tvinge mig til at tage hende med hjem, jeg fik ingen hjælp til at håndtere dette og måtte gå fra hende, hvor jeg kunne høre hende råbe i baggrunden. Alt dette blev overværet af medpatienten, som lå på samme stue. Vi fik at vide, at hun efterfølgende ville blive flyttet til en afdeling, hvor de kunne håndtere hendes	Dårligt







## Bilag 1

situation. Her var hun i flere dage uden, at der var nogle, der fandt ud af at hjælpe hende - blev så blot kørt tilbage til aflastning på et plejehjem i lige så dårlig tilstand, som da hun blev indlagt. Jeg glemmer det aldrig.

- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
|  | 39 | Mit sygehusbekendtskab havde været af meget ringe kvalitet, inden jeg blev indlagt på afdelingen, men det blev efterfølgende til en god oplevelse og afslutning på mit sygeforløb.  | Godt             |
|  | 40 | Jeg fik et chok over modtagelsen - der var meget dårlig kommunikation.  | Virkelig dårligt |
|  | 42 | Meget forvirrende. De sagde forskellige ting. Jeg fik at vide, at der ville gå en time inden svar på blodprøve. Et svar jeg aldrig fik. En sagde, at prøven ikke blev sendt til Skejby, en anden sagde, den gjorde. Et resultat der aldrig kom. Den dag jeg skulle hjem, ventede jeg næsten hele dagen på røntgen. Bad om en henvisning til røntgen i Holstebro, det kunne jeg ikke få. Tog hjem uden røntgen. Ja, jeg tog hjem uden noget resultat. De troede ikke, jeg havde sygdommen. Utilfredsstillende, hele vejen. | Virkelig dårligt |
|  | 43 | Jeg følte mig virkelig godt modtaget både på AMA og B2, hvor jeg senere blev overflyttet til.   | Virkelig godt    |

**AMA**

**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Jeg havde "intensiv delir", blev tolket som konfus.	Intet svar
	6	Røntgen glemt første dag.	Virkelig godt
	13	Skulle sommetider ringe på klokken for at få planlagt medicin ved vagtskifte.	Godt
	19	Fik ikke medicin til tiden.	Godt
	40	Total forvirring.	Virkelig dårligt
	44	De lyttede ikke til, hvad jeg sagde og aflyste nogle undersøgelser, som jeg egentlig skulle have haft.	Dårligt

## AMA

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	De sidste dage, hvor jeg bare var indlagt fordi jeg skulle have intravenøs behandling, var lange. Overbelægning og travlhed. Burde decentraliseres så man fik ambulante behandling.	Godt
3	Dårlig information om mit behandlingsforløb fra den ene afdeling til den anden. Måtte bede om en kopi af min journal, som jeg har fået hjælp til at oversætte.	Intet svar
4	Jeg opfattede det, som om ingen vidste hvad det hele handlede om.	Dårligt
6	Måtte vente fra lørdag til mandag med røntgen. Jeg tilbød selv at gå til røntgen fredag aften eller nat, når der alligevel var vagt der. Ventede lørdag formiddag. Kunne tage hjem lørdag middag og komme igen mandag morgen (kunne også være blevet). At tage hjem og komme igen gav mig udgifter. At blive ville koste det offentlige og tage en plads.	Virkelig godt
10	Jeg fik ikke noget ud af behandlingsforløbet.	Virkelig dårligt
13	Ventede to dage på scanning og resultater, selv om jeg havde familie, der ventede derhjemme.	Godt
16	Jeg oplevede ikke, at personalet havde særlig stor viden i netop astma. Blev ordineret alt for store doser af prednisolon, som lægen efterfølgende straks frarådede mig.	Dårligt
18	Jeg var dagpatient med en seng i opholdsstuen. Skulle møde tre gange om dagen for at få penicillin.	Godt
21	Godt og seriøst!	Godt
22	Personalet havde ikke set på mine pairer bl.a. fra min praktiserende læge.	Dårligt
23	Man kunne ikke rigtig få svar på sine spørgsmål.	Virkelig godt
24	Jeg blev indlagt på grund af psykiske vanskeligheder og fandt det meget belastende at blive placeret på gangen i mere end et døgn.	Intet svar
29	Skade på min finger, da nålen blev revet ud. Ingen følelse selv efter tre måneder.	Godt
31	Indlagt pga. mistanke om malaria. Taget løbende blodprøver. Blev på 2. dagen i røntgen fundet lungebetændelse. Passede mig selv og havde intet behov for personalestøtte (blev ej tilbudt).	Godt
34	I mit tilfælde fandt jeg selv ud af, efter to gange indlæggelse, at et præparat, jeg havde fået gennem fire måneder, havde lungebetændelse som bivirkning. Ikke én læge havde koncentreret sig om denne årsagssammenhæng.	Godt
38	Lægerne glemte mig! De sagde noget, men gjorde noget andet.	Dårligt



- |   |  |                  |
|---|--|------------------|
| ✎ | 39 Det forløb meget dårligt. Familienmedlemmer måtte møde op til stuegang i to omgange, for at der blev taget ordentlig hånd om mig.   | Godt             |
| ✎ | 40 Jeg synes, det var forvirrende. Jeg tror ikke, jeg havde en fast kontaktperson. Der kom flere forskellige personer, uden de vidste, der havde været en anden. Mine tabletter forsvandt fra mit bord. Jeg blev flyttet om natten. Fik at vide, jeg skulle faste - mad blev serveret - og taget fra mig igen. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 42 Jeg har aldrig oplevet mere forvirrende og dårlig behandling på et hospital. Jeg var mere forvirret, da jeg tog hjem, end da jeg kom. Det var spild både at min og deres tid. Det er helt klart en afdeling, jeg vil gøre ALT for at undgå at komme på i fremtiden.   | Virkelig dårligt |
| ✎ | 43 Det var nogle utroligt søde sygeplejersker, der gav sig tid til at forklare mig det, jeg ikke havde forstået ved stuegangen. Jeg oplevede dog lidt uenighed blandt lægerne om min behandling, men det ændrede sig med det samme, da jeg havde sagt det til dem.   | Virkelig godt    |
| ✎ | 44 Jeg var godt tilfreds med akutafdelingen, men afdelingen jeg blev flyttet til derefter, skuffede mig virkelig. Jeg var rigtig ked af at være der.   | Dårligt          |

## AMA

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	De piller jeg fik med for at klare weekenden, viste sig at være halv dosis. Opdagede det først, da jeg købte dem.	Godt
3	Manglede i den grad, at min datter, blev informeret om min udskrivelse. Den medsendte medicin-seddel var helt uforståelig for mig.	Intet svar
6	På hjemsendelsesdagen var der fejl i medicinsskema.	Virkelig godt
8	Såvel patient som pårørende følte sig godt behandlet, følte der blev gjort meget for at besvare spørgsmål grundigt - meget ros til såvel plejepersonalet som ansvarlig læge.	Virkelig godt
9	Jeg ville måske nok, som i andre tilfælde efter operationer, gerne være blevet et døgn mere.	Virkelig godt
13	Jeg har stort set ikke fået opfølgende behandling hos egen læge, selv om jeg viste over for personalet, at det var hårdt psykisk for mig.	Godt
16	Havde desværre en meget negativ oplevelse af hele forløbet. Fokuserede derfor blot på at komme hjem hurtigst muligt.	Dårligt
22	Udskrivelsen blev forsinket pga. kommunikationsmangel mellem regionspsykiatrien.	Dårligt
24	Min opfattelse af personalet var, at de ikke var uddannede/interesserede i at tage sig af mennesker som mig, af mennesker indlagt med psykiske vanskeligheder (unge som f.eks. har begået selvmordsforsøg).	Intet svar
26	Der gik for lang tid efter udskrivelsen, inden der kom tilbud om hjerterehabilitering og kontrol.	Godt
28	Fin modtagelse, god behandling. Ros til B1.	Godt
31	Pressede selv på for udskrivning - derefter dagspatient.	Godt
33	Jeg fik lungebetændelse dagen efter udskrivelsen.	Dårligt
34	Behandlingen med intravenøst penicillin blev afsluttet for hurtigt, da jeg fik forværring af lungebetændelsen. Betændelsen spredte sig til lungebetændelse, da jeg overgik til tabletbehandling. Penicillintabletterne var samme slags, som jeg havde været i behandling med via egen læge inden indlæggelsen, uden effekt. Så måtte senere på ugen atter indlægges akut på et andet sygehus.	Godt
37	Pårørende, hjemmepleje, læge blev ikke inddraget. Det blev blot besluttet, at min mor skulle tilbage til aflastning.	Dårligt
40	Der var dårlig kommunikation og fik det forkerte medicin hjem.	Virkelig



- |   |   |               |
|---|---|---------------|
|   |   | dårligt       |
|  | 43 Efter udskrivelse var jeg tilknyttet dagafsnittet B1 i nogle uger, hvilket gav en rigtig god tryghed, da jeg altid kunne kontakte dem, hvis der skulle opstå problemer. Havde dog ikke brug for det, men det gav en god tryghed. | Virkelig godt |
|  | 44 Rigtig træls udskrivelse og sure miner fra personalet.   | Dårligt       |

