

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Indlagte**





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

**Akut modtageafsnit M12-1, Viborg  
Medicinsk Afdeling  
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

## **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:	210
Besvarelser fra afsnittets patienter:	104
Afsnittets svarprocent:	50%

## 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.

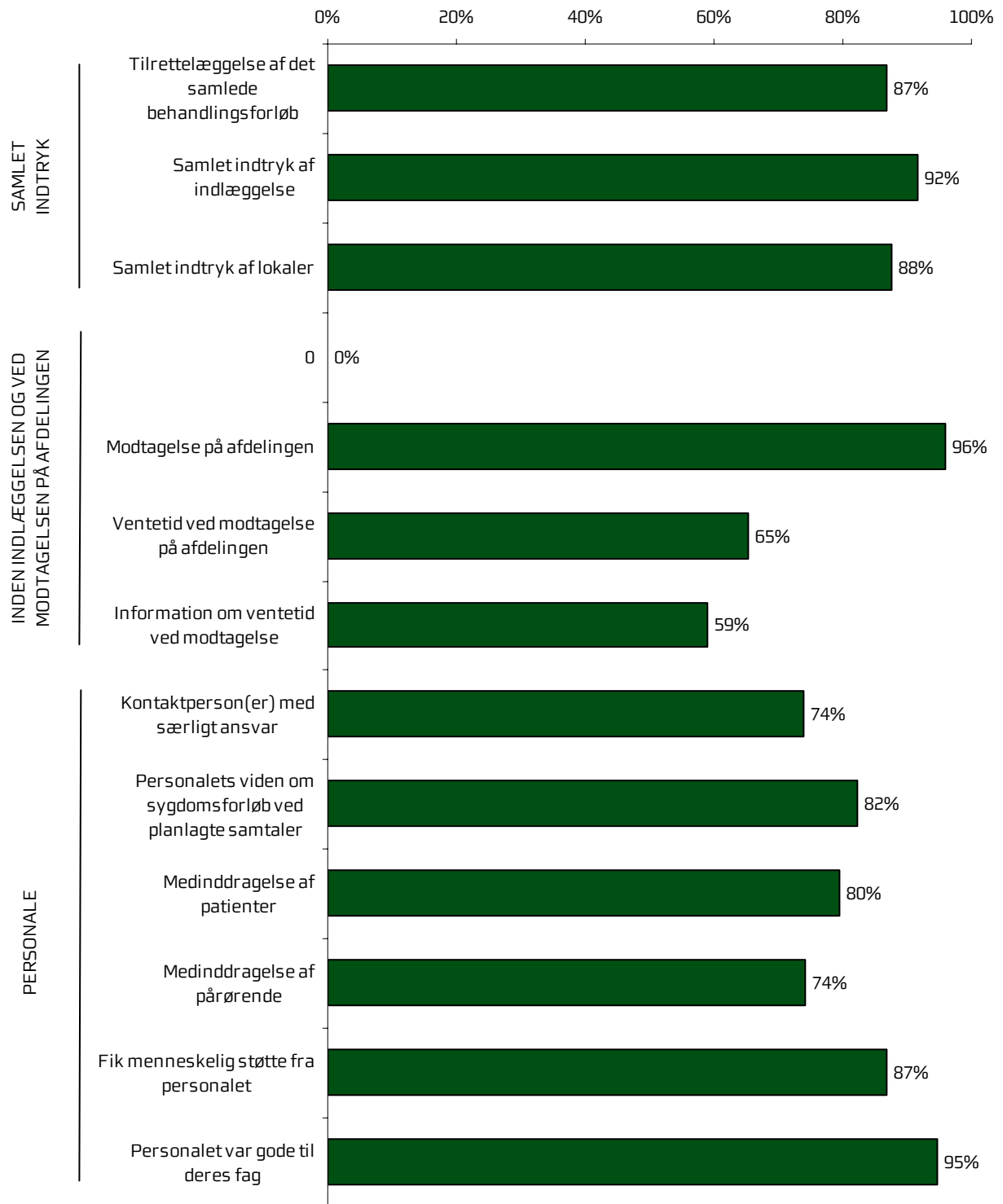


### **3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik**

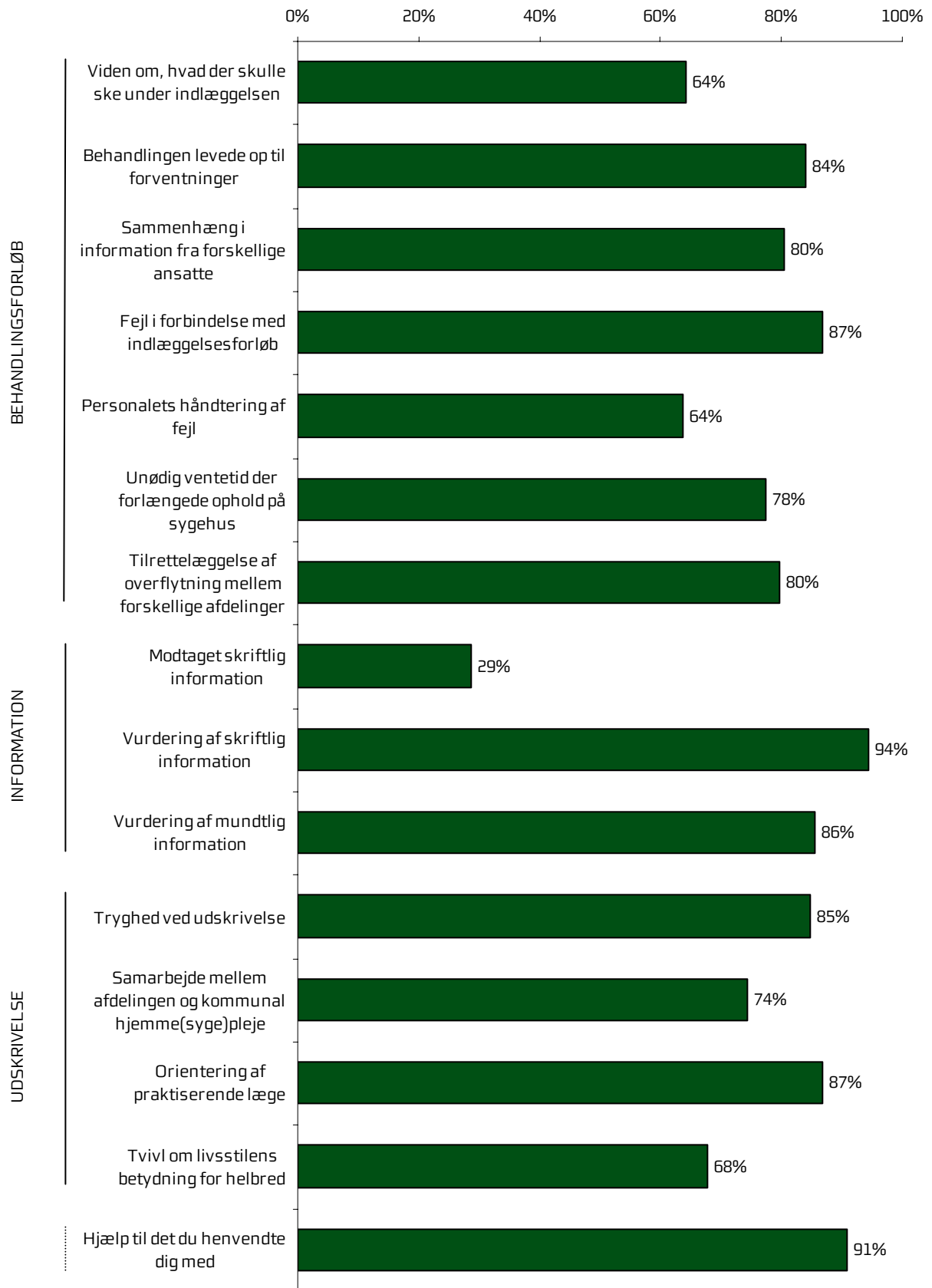
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

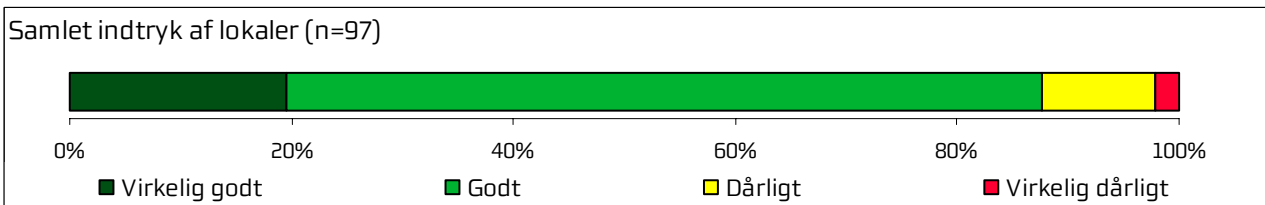
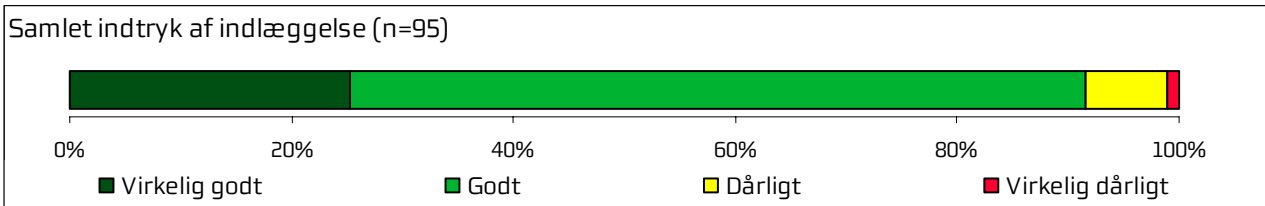
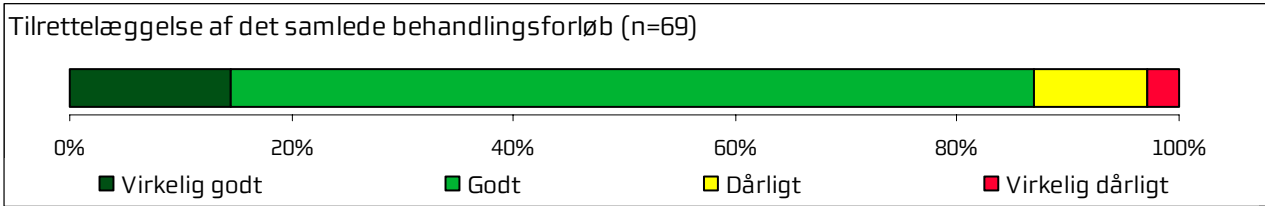
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, 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.

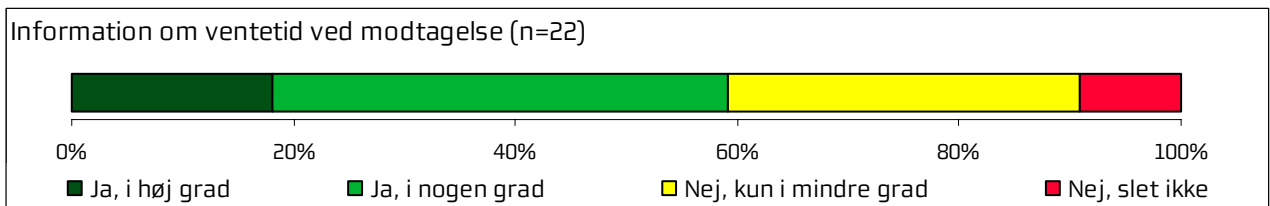
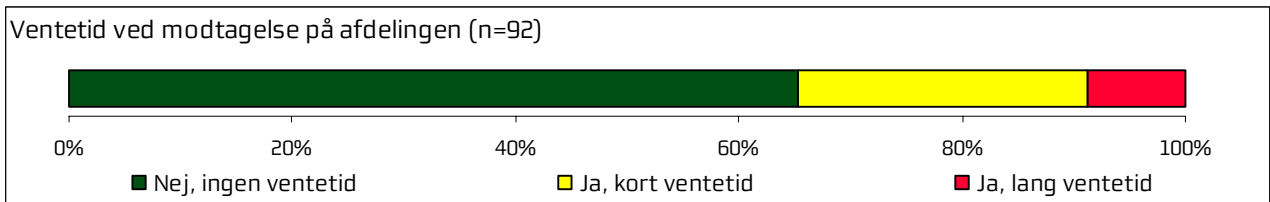
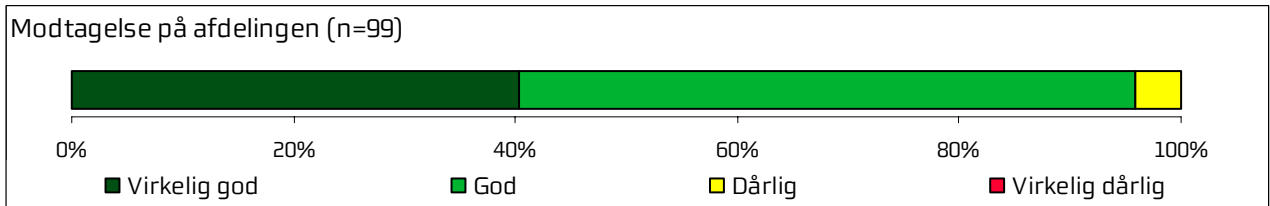
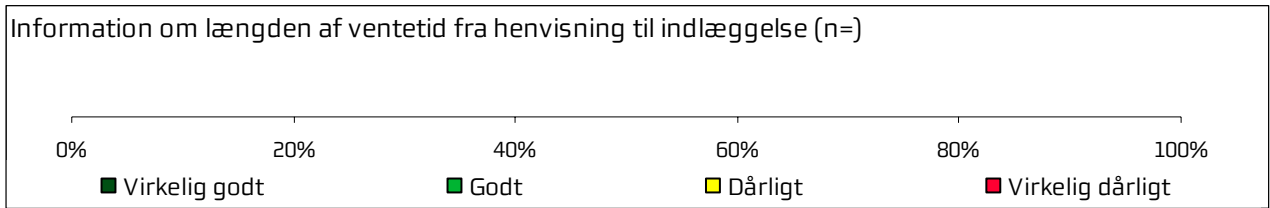
### 4.1 Samlet indtryk





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	87%	-	-	99%*	82%	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92%	-	-	99%*	85%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	88%	-	-	98%*	85%	92%

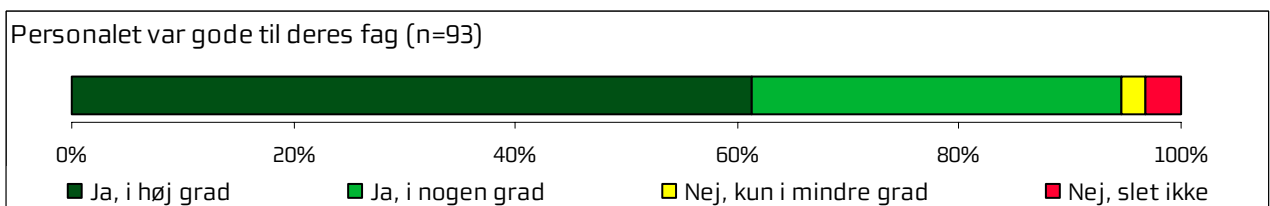
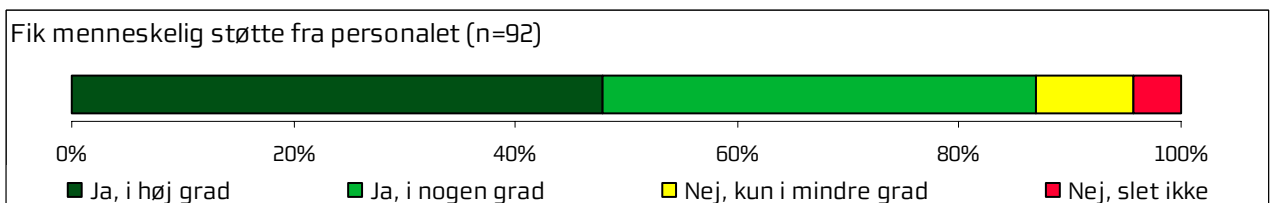
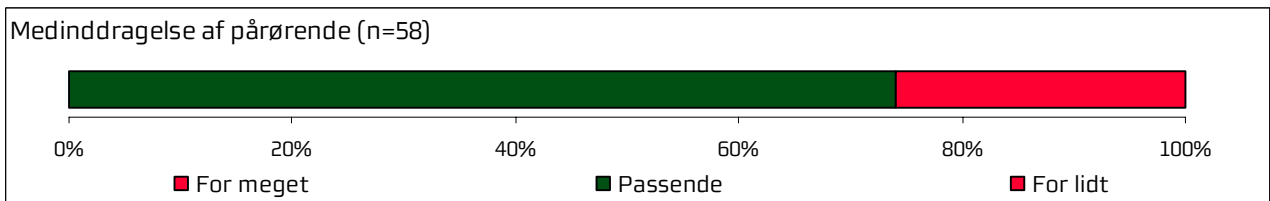
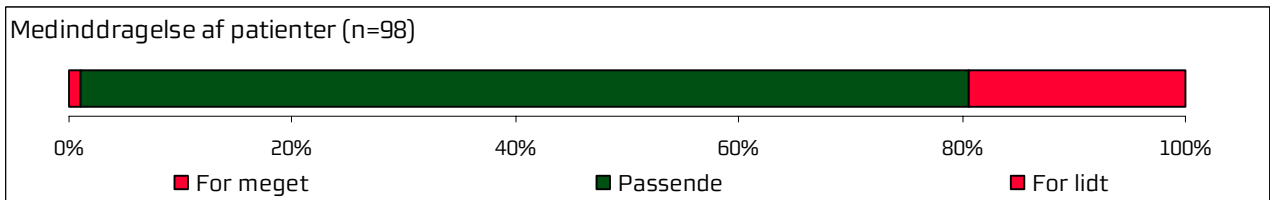
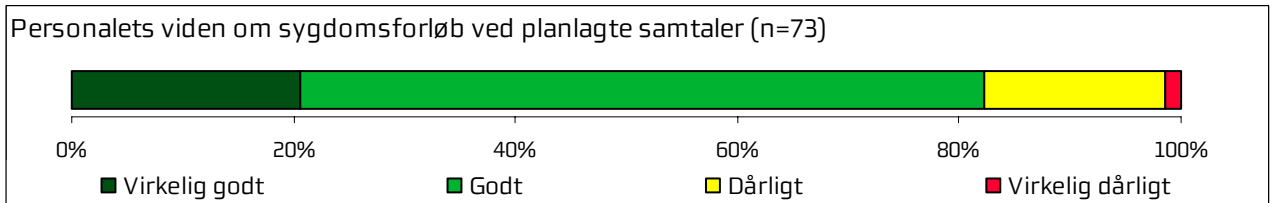
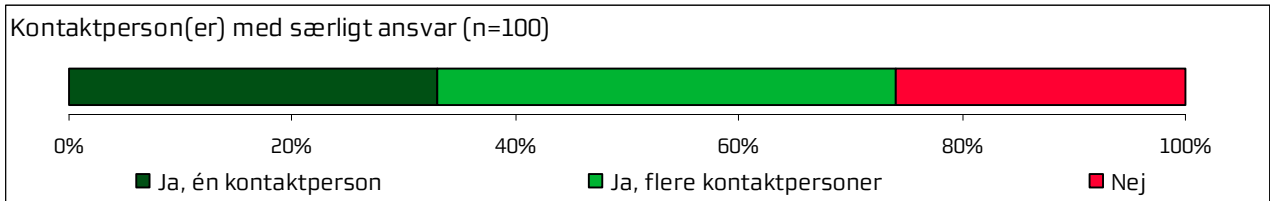
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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%	88%	94%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96%	-	-	100%*	91%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	65%	-	-	72%	30%*	48%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	59%	-	-	88%*	56%	69%

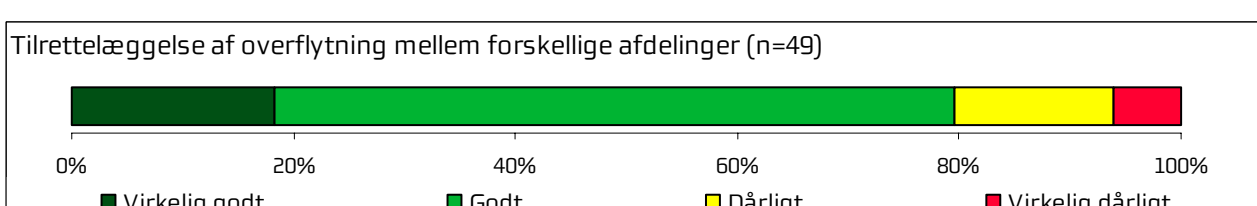
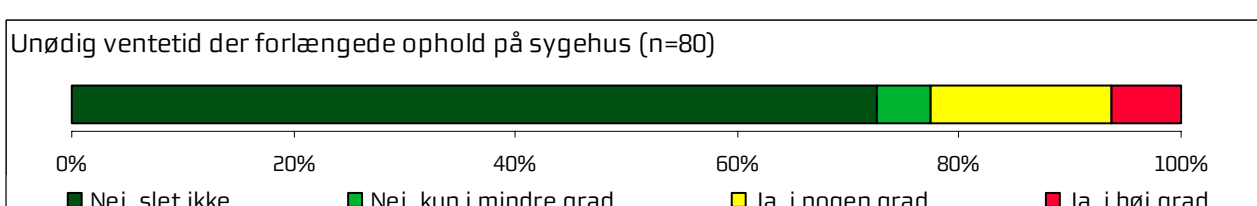
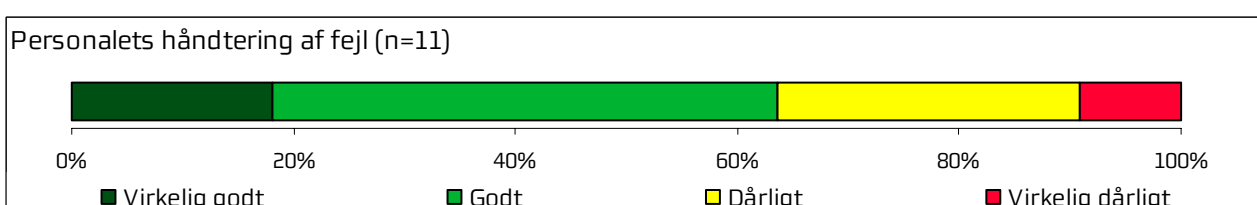
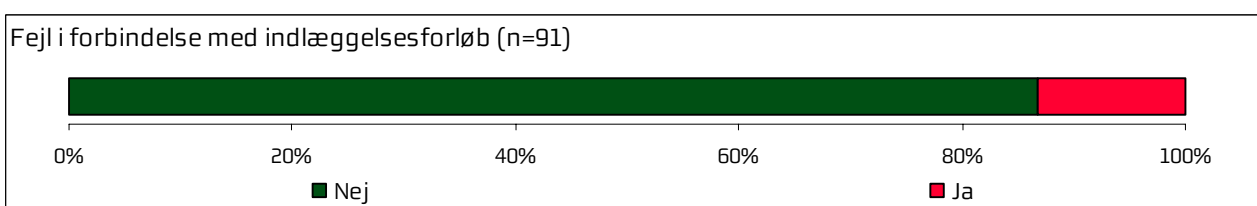
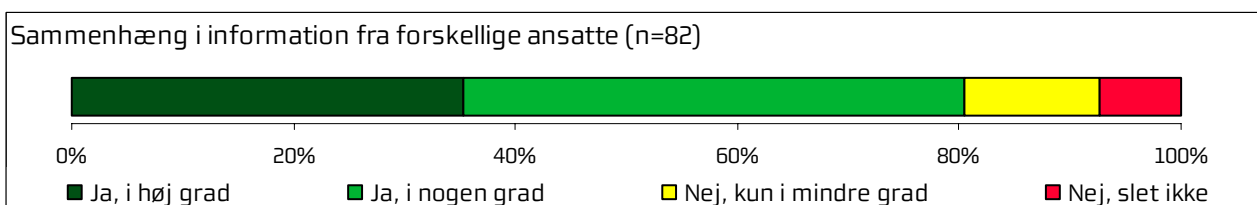
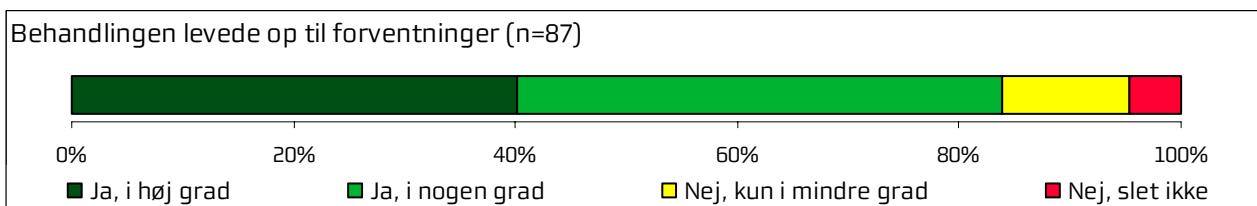
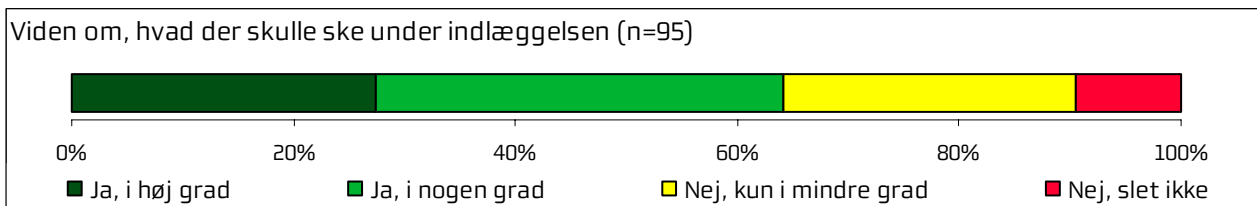
### 4.3 Personale



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?	74%	-	-	94%*	71%	80%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	82%	-	-	99%*	81%	92%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80%	-	-	98%*	80%	89%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	74%	-	-	97%*	70%	84%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	87%	-	-	98%*	81%	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95%	-	-	100%*	90%	96%

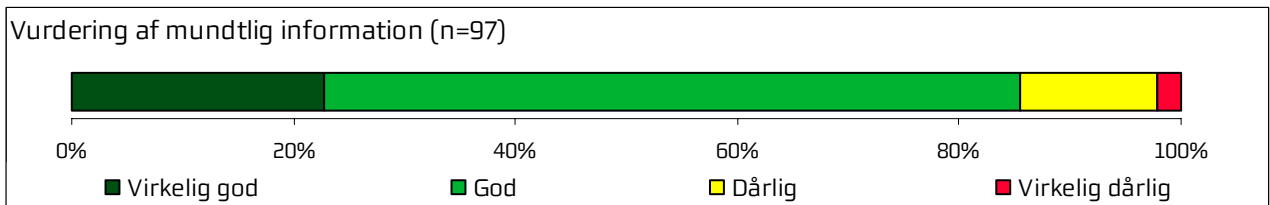
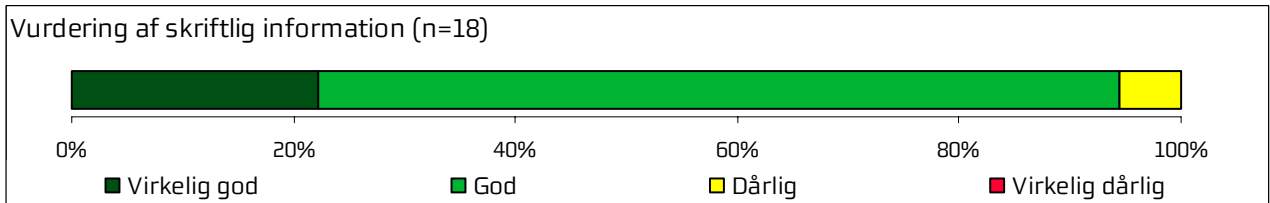
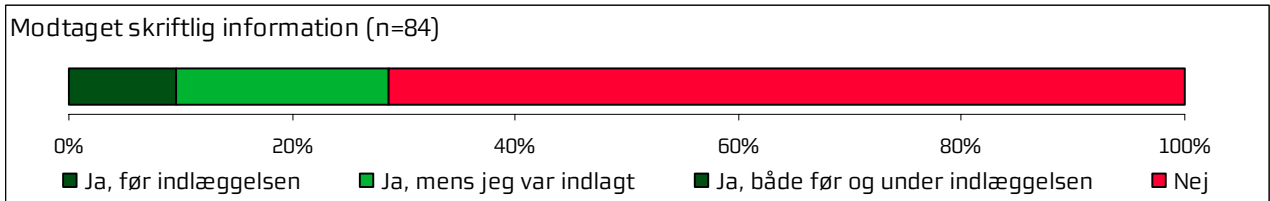
## 4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	64%	-	-	99%*	75%*	87%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84%	-	-	97%*	81%	89%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	80%	-	-	98%*	80%	89%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87%	-	-	91%	77%	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64%	-	-	100%*	55%	66%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	78%	-	-	96%*	70%	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	80%	-	-	100%*	80%	91%

## 4.5 Information

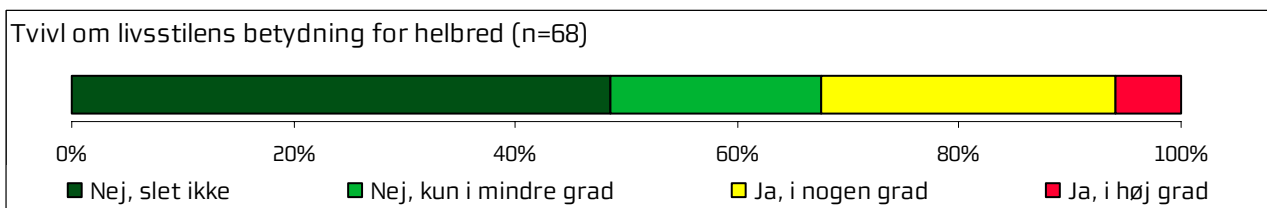
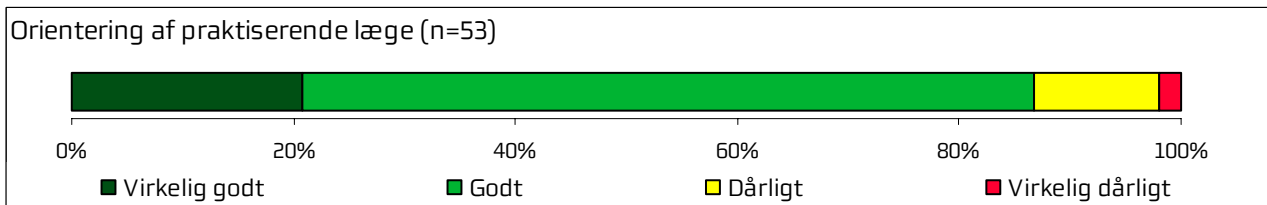
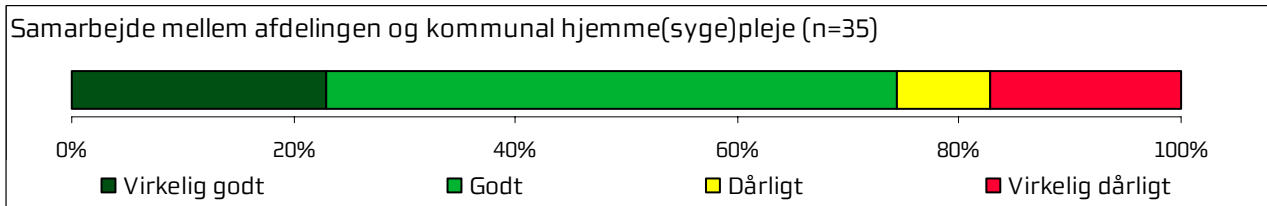
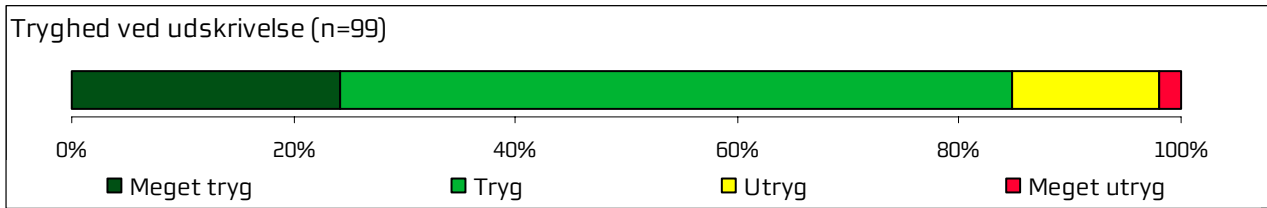




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	29%	-	-	79%*	29%	54%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	94%	-	-	100%	95%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	86%	-	-	99%*	82%	91%

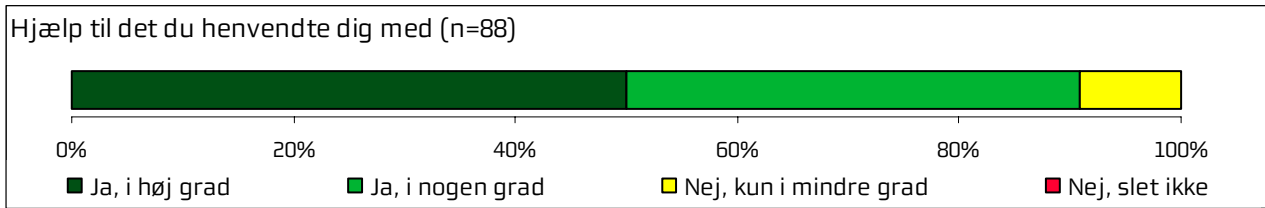
### 4.6 Udskrivelse



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?	85%	-	-	94%*	81%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	74%	-	-	97%*	81%	89%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	87%	-	-	99%*	75%	87%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68%	-	-	81%*	67%	75%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	91%	-	-	100%*	87%	95%



## 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.

**Akut modtageafsnit M12-1, Viborg**

**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
2	Fra indlæggelse og til der kom en læge, gik der syv timer. Det er lang tid, før der bliver sat en behandling i gang. Lægen var meget omhyggelig, dygtig og meget flink, da hun endelig kom.	Godt
3	Flytning foregik i middagshviletiden. Det var synd, især for de ældre, da det jo gav noget støj.	Virkelig godt
5	Jeg synes godt, at der kunne gøres mere for at spørge ind til, hvordan patienten har det psykisk med/under indlæggelsen! Nogle sygeplejersker er rigtig gode til det, mens andre virker mere lige-glade - gør de ting de skal og så ud igen. Ikke alle tackler en indlæggelse lige godt. Der kan være ting hjemme, som er svære at efterlade, og man kan godt være psykisk påvirket af en indlæggelse. Det mangler jeg generelt forståelse for på alle afdelinger!	Virkelig godt
6	Fik dårlig information ved udskrivning mht. fortsat indtagelse af medicin.	Godt
7	Blev indlagt som femtemand på en firemandsstue.	Godt
9	Rengøringen samt bedre oprydning og orden. Dette gælder alle nuværende lokaler.	Godt
11	Afsætte mere tid af til stuegang. Antage at jeres patienter muligvis ønsker at kende lidt til sygdommen og kende til jeres begrundelser for valg af behandlinger.	Dårligt
13	Overmåde flink personale, der gjorde, hvad de kunne for, at opholdet skulle blive så godt som muligt. God mad - flot servering. Alt i alt OK.	Virkelig godt
14	Under en uges indlæggelse, fire stuegange med fire forskellige læger. Fik af min egen læge at vide, at en blodparameter skulle kontrolleres. Stuen blev smittet med voldsomme diarréer. Isoleret. Årsag aldrig omtalt. Måtte selv klare spørgsmål om bleer og fandt selv disse i stuens skabe. Det kapløb af mig - mange gange i døgnnet. Firemandsstue. Intet på udskrivningskort. Havde hjemme været i midlertidig terapi med rimelig store doser hormonmedicin, hvilket jeg selvsagt omtalte. Ingen optagelse af dette - trods infektion. Stue belagt med tre patienter, ledige senge optaget af papkasser og diverse lagervarer, så man nærmest følte sig til dels indlagt i en lagerhal. Uæstetisk ophold.	Godt
15	Hygiejne og rengøring ikke optimal, især på toiletter og baderum.	Godt
16	Perfekt.	Virkelig godt
17	Første afdeling efter skadestueindlæggelse overså mine smerter og mit brækkede ben. Næste afdeling som jeg kom på, da jeg skulle opereres manglede forståelse for, at jeg gerne ville i gæstehospital på Klosterhaven i Viborg. Jeg ville ikke hjem i egen lejlighed. Symptomerne på blodprop gjorde, at jeg stadig opholder mig på Skive Sygehus.	Intet svar
18	Jeg synes, 6-sengsstue skal afskaffes!!	Godt



- ✎ 19 Jeg kan ikke forstå, at en plejepersonales ord står over en sygeplejerskes ord. Jeg havde fået at vide, at fremover var det ikke nødvendig at tage noget medicin på klokkeslæt, men en plejepersonale holdt på, at det skulle jeg. Godt
- ✎ 20 Et utrolig godt personale, sødt, hjælpsomt, svarede på alt, hvad jeg spurgte om. Virkelig godt
- ✎ 21 Det ville have været rart, om man ved første indlæggelse havde konstateret sygdommen. Ellers et behageligt forløb i professionelle og venlige omgivelser. Godt
- ✎ 25 Den/de urolige medpatienter var en belastning for stuen, men med de lokaleforhold der er - mulighed for flytning - gøres der, hvad man kan fra personalets side. Virkelig godt
- ✎ 27 Plejepersonalet var uhyre venlige og imødekomende. De var meget undskyldende i forbindelse med den lange ventetid. Med den risiko, der var for, at symptomerne kunne udvikle sig, burde læge NN ikke have sendt mig hjem om aftenen, uden jeg var blevet scannet. Det, mener jeg, er dybt kritisabelt!! Virkelig dårligt
- ✎ 28 Personalet sled som små bæster, men havde for lidt tid. En patient fik lov til at se tv en HEL nat, men da jeg klagede over det, blev der gjort noget ved sagen. Intet svar
- ✎ 29 Hvorfor flytter de sådant rundt med folk? Hvorfor skal vi hele tiden se nye ansigter? Hvorfor kan det ikke synlig gøres, hvem der passer hvem? Intet svar
- ✎ 30 De fysiske rammer: meget støj, træk og placering på gangen. Maden: mangel på frugt og grønt samt økologi. Behandling og pleje: Stort fokus på prøvesvar, MINDRE fokus på symptomer og differentialdiagnoser... Dårligt
- ✎ 33 Jeg fik god behandling af personalet. Godt
- ✎ 34 Har kun godt at sige om personalet. Altid meget hjælpsomt. Virkelig godt
- ✎ 36 Jo, igen syntes jeg, de gjorde det godt. Tak for det, men igen, der er sparet for meget i personalet. Hvorfor lukke så mange sygehuse, når der ikke er plads på medicinske afdelinger. Men igen en stor tak til personalet. Godt
- ✎ 37 Det virkede som en velfungerende afdeling, der herskede en god stemning. Virkelig godt
- ✎ 39 Afdelingen gjorde det godt, men der var uro på stuen hele tiden, flyttede rundt med sengene døgnet rundt. Godt
- ✎ 40 Seks personer på én stue er for tæt belagt og for megen uro. Godt

**Akut modtageafsnit M12-1, Viborg****Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Personalet havde meget travlt. Min seng stod på gangen en dag, ingen nætter.	Godt
3	Det var en god oplevelse, at jeg kom direkte op på afdeling.	Virkelig godt
4	Jeg blev dårligt behandlet i modtagelsen. De snakkede kun om, at de snart kunne komme hjem. Jeg kom på afdelingen en dag sidst på eftermiddagen, næste morgen fortalte de, at der har været en lille blodprop i hjertet, så jeg skulle have indsprøjtning i 5 dage. Næste dag kom de og fortalte, at der ingenting var, så jeg skulle hjem igen.	Intet svar
7	Der mangler rygerum.	Godt
9	Der var ingen ambulance ledig, så jeg måtte selv køre ind til regionshospitalet trods hjerteproblemer.	Godt
10	Søndag med få personaler, havde haft mange indlæggelser.	Godt
12	Når man kommer ind akut med ambulance med fuld udrykning, forventer man nok, det går lidt hurtigere.	Dårligt
13	Kun positive.	Virkelig godt
25	Modtagelsen var god og virkede kompetent.	Virkelig godt
26	Da jeg kom op på afdelingen fra vagtlægen, var jeg ventet. Der stod en seng til mig i et lille "depotrum", hvor jeg lå, indtil jeg havde været til røntgen. Jeg havde det dog så dårligt, at det intet betød, hvor jeg lå.	Intet svar
27	Selve modtagelsen var helt ok. Jeg fik anvist en seng og den korte ventetid ved modtagelsen havde ikke nogen negativ betydning.	Virkelig dårligt
36	Jeg fik en rigtig god modtagelse, personalet var bare gode. Så jeg følte mig tryk med det samme. Tak for det, men aftenvagterne syntes jeg manglede flere hænder.	Godt
37	Vi oplevede en meget mangelfuld hjælp fra lægevagten, da vi ringede første gang. Det var først efter et døgn, at min kone blev taget alvorligt. Det var så til gengæld en meget kompetent vagtlæge, der kom ud til os. Han vidste, hvad han havde med at gøre.	Virkelig godt
38	Havde en rigtig god oplevelse ved indlæggelsen. Det gik stærkt, så man kunne komme ned at ligge, når jeg var så syg.	Godt
39	Gået cirka tre uger med blodprop i benet efter kemobehandling.	Godt

**Akut modtageafsnit M12-1, Viborg**

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





ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 10	To indlæggelser i 2008 - havde ikke været indlagt.	Godt
✎ 17	Overså at mit ben var brækket.	Intet svar
✎ 21	Sygdommen blev ikke opdaget.	Godt
✎ 27	Fik "lov" til at køre hjem til natten, selvom bestemte prøver indikerede, at jeg sandsynligvis var syg. Jeg fik besked på, at jeg, hvis jeg fik symptomer, straks skulle køres til sygehuset igen. Læge NN var dog oplyst om, hvor langt derfra jeg boede. Dog skulle jeg indfinde mig formiddagen efter for at blive scannet.	Virkelig dårligt
✎ 30	Glemte at bestille prøver.	Dårligt
✎ 31	Hjemsendelse - pludselig.	Dårligt

## Akut modtageafsnit M12-1, Viborg

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
8	Jeg forklarede mine symptomer for tre forskellige læger.	Godt
11	Der var flere timers ventetid på at få anlagt venflon af anæstesen - utilfredsstillende! Ved stuegang blev der ikke afsat rimelig tid af til spørgsmål og svar. Tillige oplevede jeg en læge, som i den grad manglede imødekommenhed og empati. En ubehagelig og provokerende oplevelse!	Dårligt
12	Der var nogle mennesker, der var mere syge end jeg var, de løb rundt på gangen og på stuerne. Jeg bad om at komme hjem, jeg følte mig utryg.	Dårligt
17	I tre dage gik jeg på mit brækkede ben, uden lægen på skadestuen eller sygeplejerskerne på afdelingen ville høre på min datter. Jeg bed smerterne i mig, selvom det var svært, men ingen uden min datter lagde mærke til mine smerter. Efter en dag ville de udskrive mig, men min datter protesterede, og heldigvis kom der så en ansvarlig læge dagen efter, og den efterfølgende dag blev jeg opereret.	Intet svar
21	Blev sendt hjem med sygdom, uden at det blev opdaget, selvom jeg påpegede smerter og hævelse. Jeg måtte efter udskrivning gå til egen læge efter en god uges tid, som fik mig genindlagt akut til yderligere undersøgelser og behandling.	Godt
26	Jeg oplevede nogle gange at en læge sagde, at var der ikke sket bedring til næste dag, ville han have jeg skulle gennemgå andre undersøgelser. Næste dag var det en anden læge, der ikke mente det var nødvendigt med andre undersøgelser, selvom der ikke var sket bedring. Det var frustrerende.	Intet svar
27	Jeg blev indlagt om eftermiddagen pga. symptomer. Blev modtaget godt af plejepersonalet. Hurtigt blev der taget prøver, og nu havde min mand og jeg bare at vente på meddelelsen om, hvad disse viste. Og vores tålmodig blev virkelig sat på prøve. Plejepersonalet kiggede ind engang imellem og forsikrede os om, at der nok skulle komme en læge, men hvornår turde de ikke sige. Endelig om aftenen kom læge NN, men da han anden gang blev "bippet" - og derfor blev nødt til at forlade os - så vi ikke ham mere. Efter tre timers ventetid skete der endelig noget. Lidt før midnat - efter syv timer - kom læge NN. Han forklarede, at prøverne havde vist en forkert værdi, der indikerede, at jeg var syg. Til trods herfor blev jeg sendt hjem for at overnatte, efter at læge NN havde "lyttet" på mine lunger og hjertet. Dog fik vi besked på, at vi endelig skulle skynde os at komme ind, hvis jeg fik problemer, og jeg fik besked på at møde næste formiddag for at blive scannet. Efter at være blevet scannet, fik vi besked på, at vi lige skulle vente på en samtale med en læge for at få resultatet af scanningen. Fire timer efter kom der en meget sød læge og forklarede, at jeg var syg. Jeg fik grundig besked herom og blev sat i relevant behandling. I forbindelse med min indlæggelse og undersøgelse har jeg intet at udsætte på plejepersonalet, der var meget venlige og undskyldte den lange ventetid. Jeg har dog følgende kritikpunkter: 1. Hvordan kunne læge NN forsvare at sende mig hjem, uden jeg blev scannet, når værdien indikerede, at jeg var i en risikogruppe??? 2. Hvorfor skulle min mand og jeg vente syv timer for at få en samtale med lægen, der varede max. 10 min.? 3. Hvorfor skulle vi vente fem timer dagen efter? Sammenlagt ventede vi ca. 12 timer på sygehuset.	Virkelig dårligt



Dette siger mig, at personalet på denne medicinske afdeling arbejder under helt urimelige forhold, fordi bemanningen er alt for mangelfuld. Mon ikke politikerne skulle revurdere deres rationaliseringsfelttog mod sygehussektoren i Region Midtjylland??? DET ER JEG OVERBEVIST OM!!!!!!

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | 29 Jeg følte mig til ulejlighed.   | Intet svar    |
|  | 30 Skal selv være MEGET spørgende for at få fyldestgørende begrundelser/forklaringer på behandlingen.  | Dårligt       |
|  | 31 Jeg bliver meget hurtigt lovet, at jeg skal tale med en psykiater. Dagen efter indlæggelsen, har man åbenbart ombestemt sig. Jeg får i stedet for besked på, at jeg skal udskrives inden middag. Jeg minder om aftalen omkring samtalen med psykiateren. Jeg får at vide, at de har meget travlt. | Dårligt       |
|  | 32 Jeg har altid fået god behandling.  | Virkelig godt |

## Akut modtageafsnit M12-1, Viborg

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Sygehuset gav hjemmeplejen besked om, at de skulle komme de følgende dage, indtil min mor var ovenpå igen, men allerede dagen efter udskrivningen ringede de fra hjemmeplejen til min mor, at de ikke kom mere. Så hun fik kun et aftenbesøg og et morgenbesøg. Det var jo ikke det, der var aftalt med sygehuset.	Godt
11	Jeg valgte at tage hjem på orlov og komme ind på afdelingen til medicin to gange dagligt. Dette valg var taget på baggrund af børn i hjemmet, som savnede deres mor, dette var der ikke forståelse for, hm!	Dårligt
12	Nej, men jeg følte mig utryk på afdelingen.	Dårligt
13	Jeg havde helst været gennem udsat skanning, prøver og faste. Nu må jeg samt naboer - venner køre til blodprøvetagning, skanning.	Virkelig godt
17	Er blevet overført fra Viborg til Skive Sygehus, hvor jeg er til genoptræning, efter at der blev symptomer på blodprop i hjernen. Har det virkelig godt her på afdelingen for neurorehabilitering. Er oppe i alderen.	Intet svar
21	Første gang jeg blev udskrevet, havde jeg en smertefuld hævelse. Måtte der direkte bede om krykker, da jeg ikke kunne gå uden ved udskrivning. Egen læge fik mig indlagt igen, hvor sygdommen så blev konstateret. Behandling sat i værk hurtigt herefter.	Godt
22	Meget forvirrende. Personalet gjorde deres bedste, men pga. travlhed fungerede det langt fra optimalt.	Godt
23	Viborg Sygehus havde skrevet under, da det var min sundhedsforsikring, der skulle betale ophold på andet sygehus, at de ville holde mig under opsyn med hjertediagram. Da de får at vide, jeg skal på privathospital, tager de maskinen fra, og jeg er uden opsyn. De havde også lovet det andet sygehus, at de tog medicin fra fem dage før overflytning, som skulle foregå i ambulance. Det blev heller ikke gjort. Jeg blev sendt i taxi fra Viborg til det andet sygehus. De havde ikke anmeldt min ankomst.	Godt
24	Efter et døgn indlæggelse blev jeg sendt hjem, men det viste sig, at jeg ikke var færdigbehandlet, og allerede om aftenen samme dag måtte jeg indlægges igen. Men efter dette blev jeg omhyggeligt færdigbehandlet.	Virkelig godt
31	Jeg kom hjem til mig selv - jeg bor alene. Jeg havde det stadigvæk MEGET dårligt. Men jeg måtte acceptere, at jeg var krævende, når jeg ønskede bedre behandling. Jeg har heldigvis en meget god veninde, der kunne se, at det var helt galt. Hun bad faktisk eller krævende at få mig indlagt. Jeg blev endelig indlagt på Sygehus ØST, hvor jeg fik en utrolig god og menneskelig behandling. Efter noget tid kunne jeg udskrives fra ØST til kontrol i eget hjem. Så sendt som NN blev jeg ringet op - de ville høre, om jeg havde det godt.	Dårligt

-  35 Jeg blev sendt hjem, inden jeg var færdigbehandlet. Dårligt
-  40 Savnede en efterbehandlende samtale umiddelbart efter udskrivning. Godt

