

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Medicinsk Afdeling V
Medicinsk Afdeling V
Århus Sygehus**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	143
Besvarelser fra afsnittets patienter:	89
Afsnittets svarprocent:	62%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

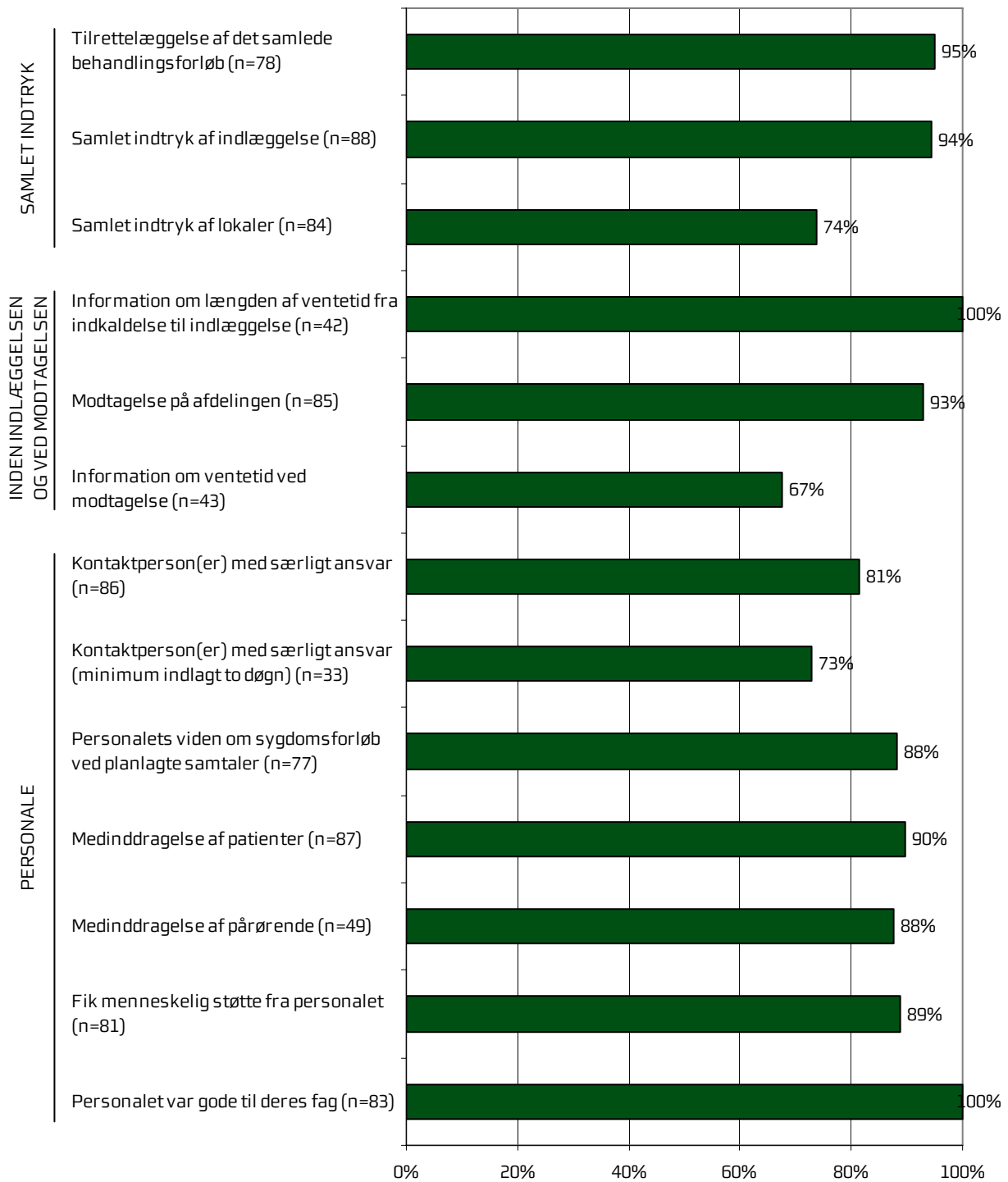
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

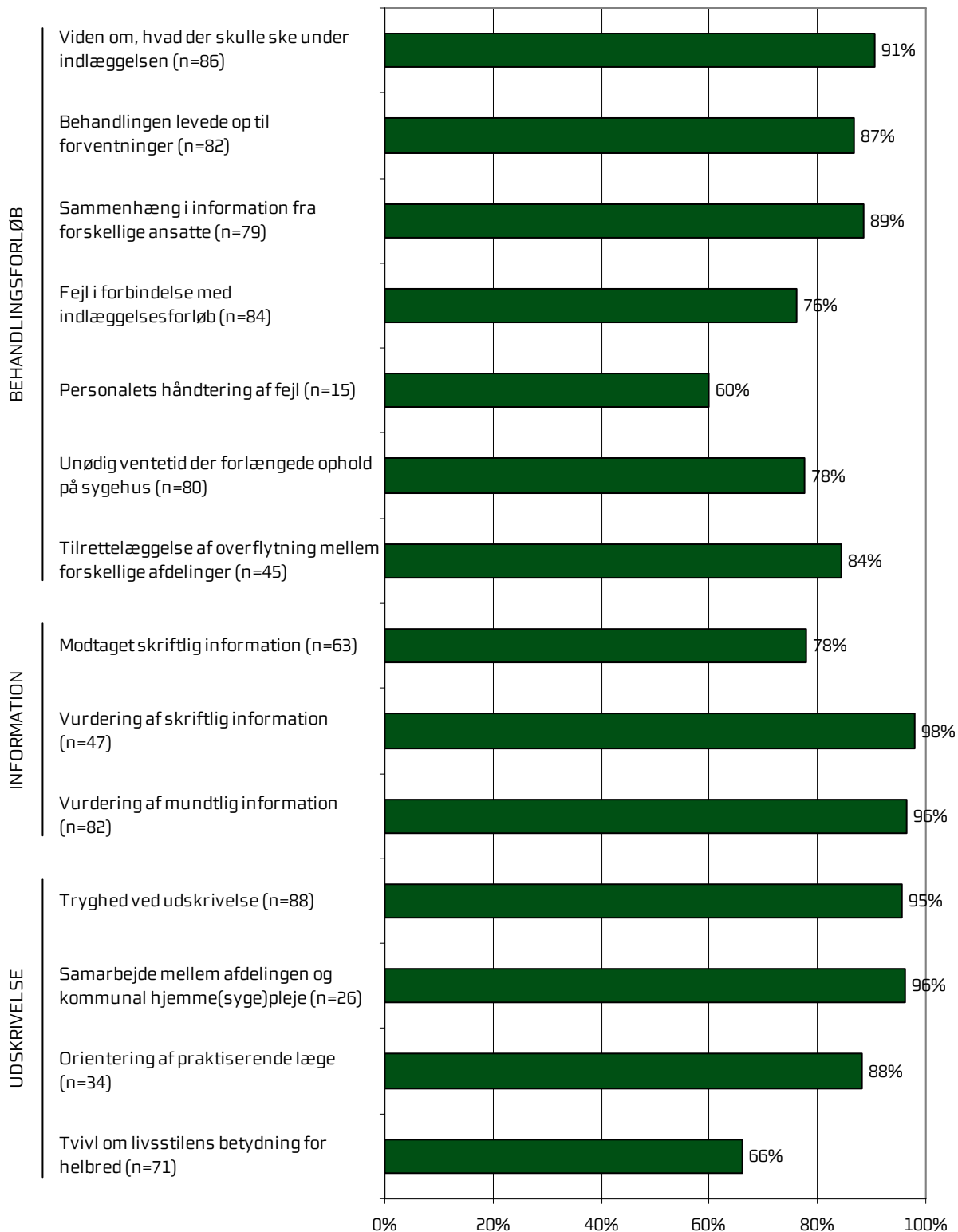
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Medicinsk Afdeling V

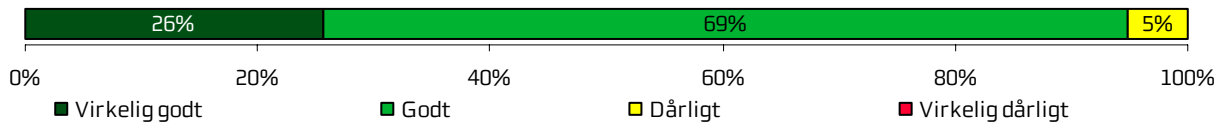
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

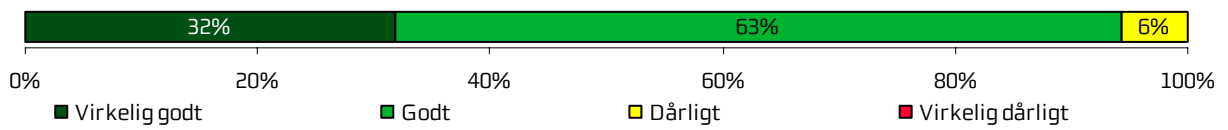
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

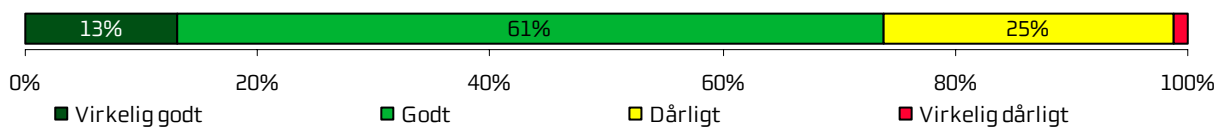
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=78)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=88)



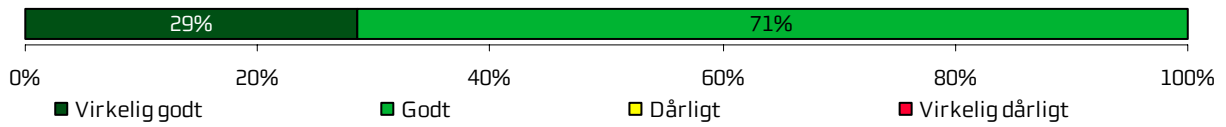
Samlet indtryk af lokaler (n=84)



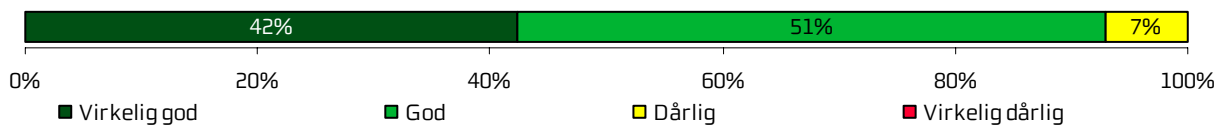
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	83 % *	100 % *	85 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		94 %	88 %	100 % *	88 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		74 %	77 %	100 % *	66 %	84 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

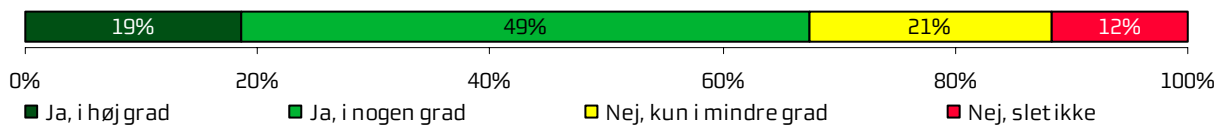
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=42)



Modtagelse på afdelingen (n=85)



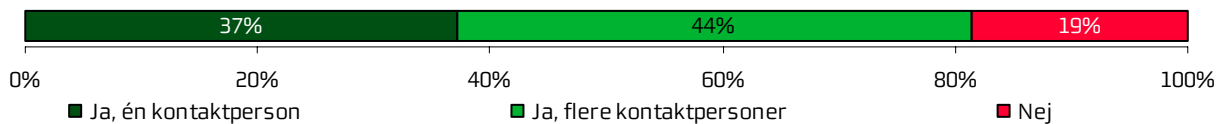
Information om ventetid ved modtagelse (n=43)



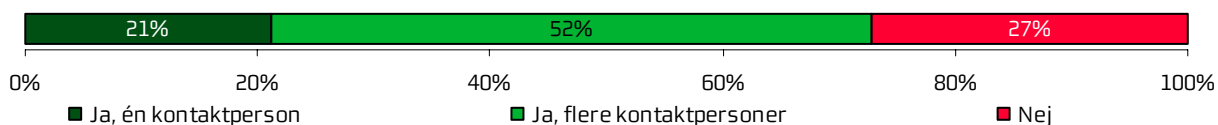
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	79 % *	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		93 %	93 %	100 % *	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		67 %	62 %	89 % *	61 %	75 %

Personale

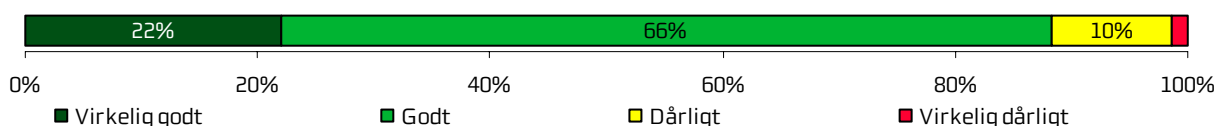
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=86)



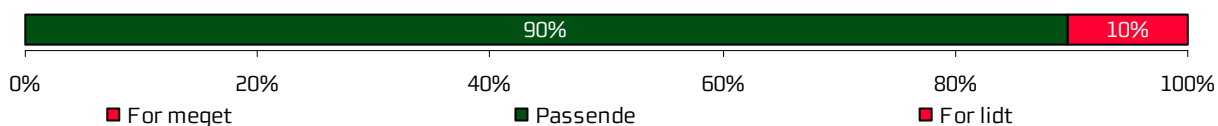
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=33)



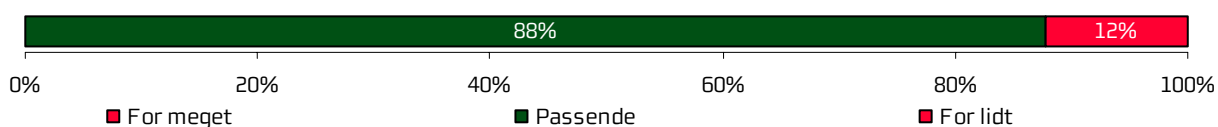
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=77)



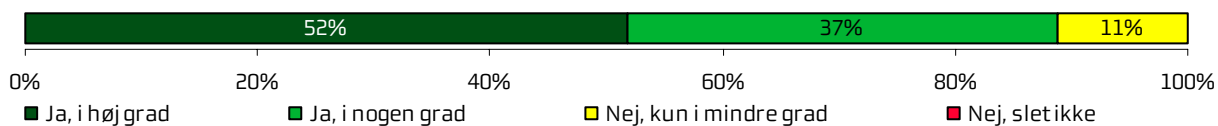
Medinddragelse af patienter (n=87)



Medinddragelse af pårørende (n=49)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=81)



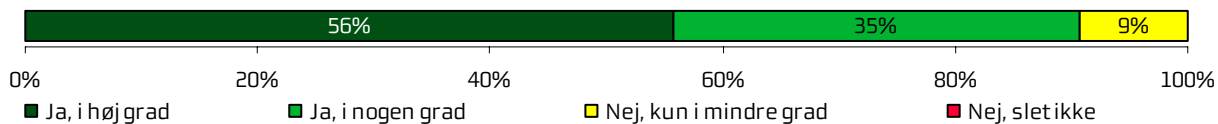
Personalet var gode til deres fag (n=83)



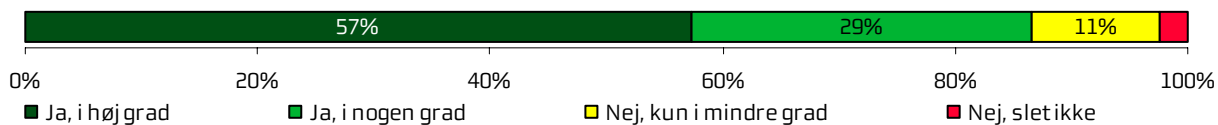
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		81 %	81 %	100 % *	68 % *	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		73 %	-	97 % *	76 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		88 %	75 %	100 % *	83 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		90 %	83 %	100 % *	82 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		88 %	81 %	100 % *	74 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		89 %	80 %	100 % *	84 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	94 % *	100 %	91 % *	97 %

Behandlingsforløb

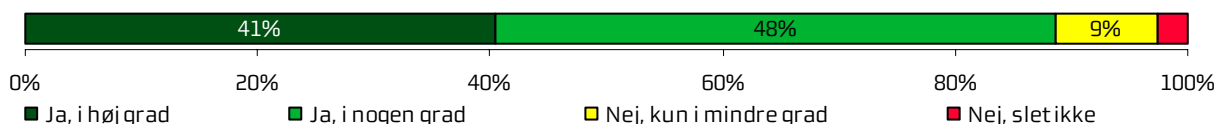
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=86)



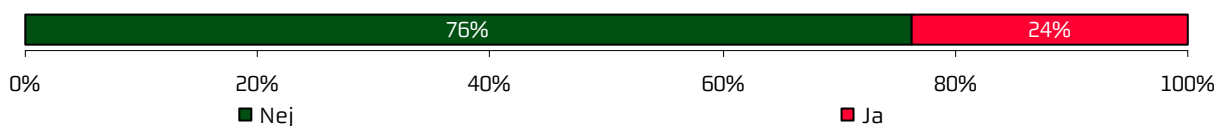
Behandlingen levede op til forventninger (n=82)



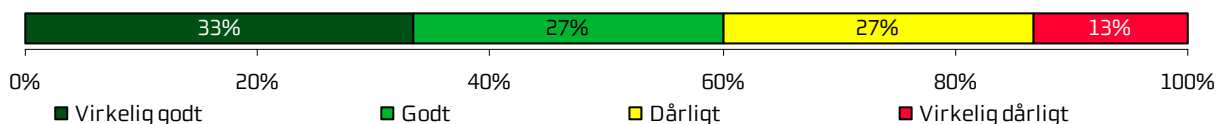
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=79)



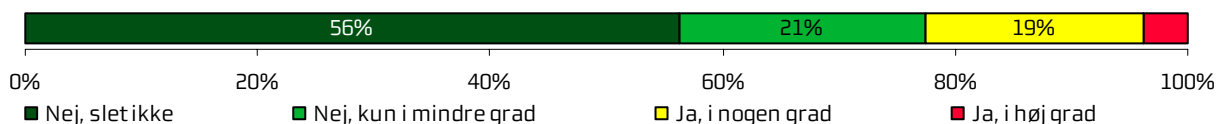
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=84)



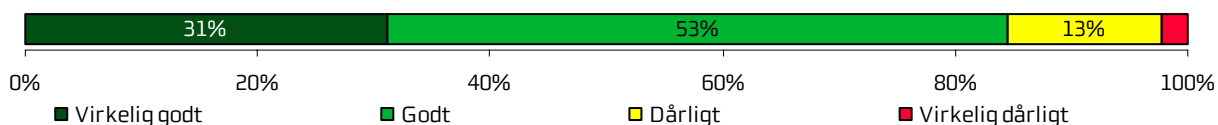
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=80)



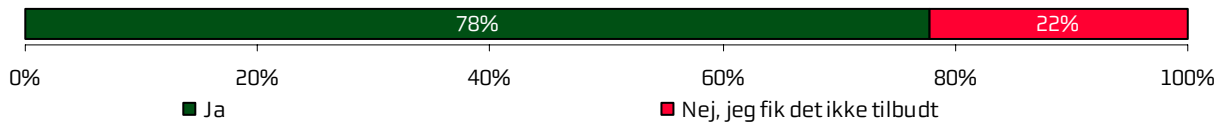
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=45)



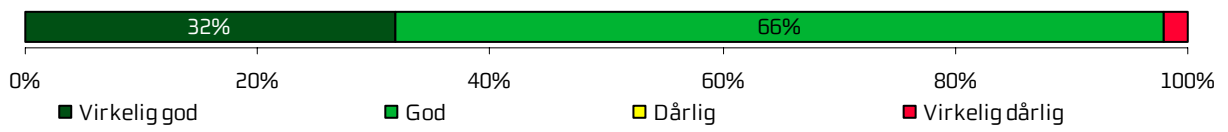
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		91 %	84 %	100 % *	71 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		87 %	88 %	100 % *	83 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		89 %	80 %	100 % *	77 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		76 %	-	100 % *	74 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		60 %	-	83 %	44 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		78 %	74 %	98 % *	72 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		84 %	-	100 % *	80 %	92 %

Information

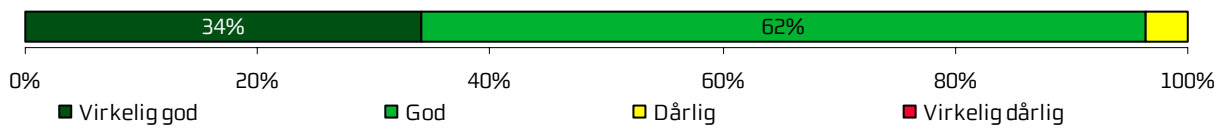
Modtaget skriftlig information (n=63)



Vurdering af skriftlig information (n=47)



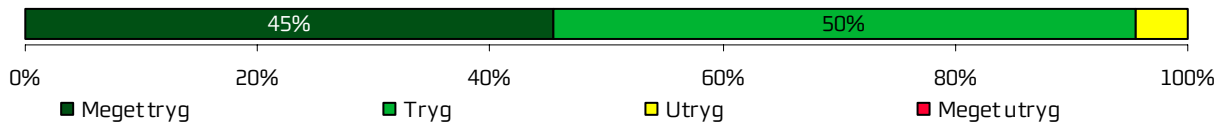
Vurdering af mundtlig information (n=82)



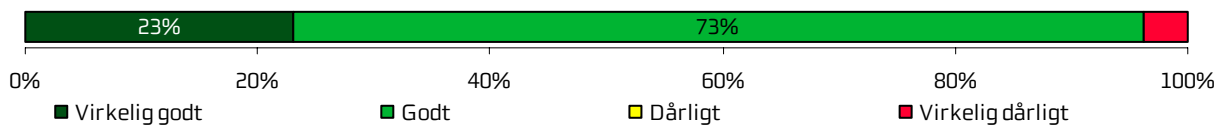
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		78 %	-	97 % *	34 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		96 %	85 % *	100 %	85 % *	94 %

Udskrivelse

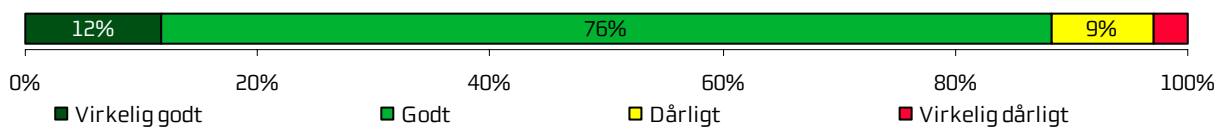
Tryghed ved udskrivelse (n=88)



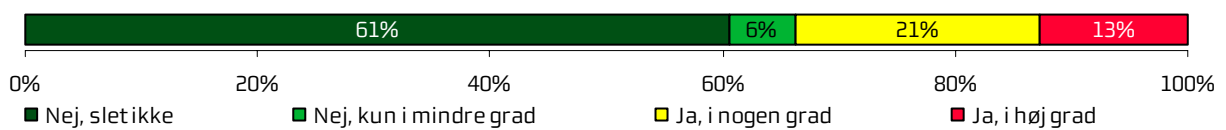
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=34)



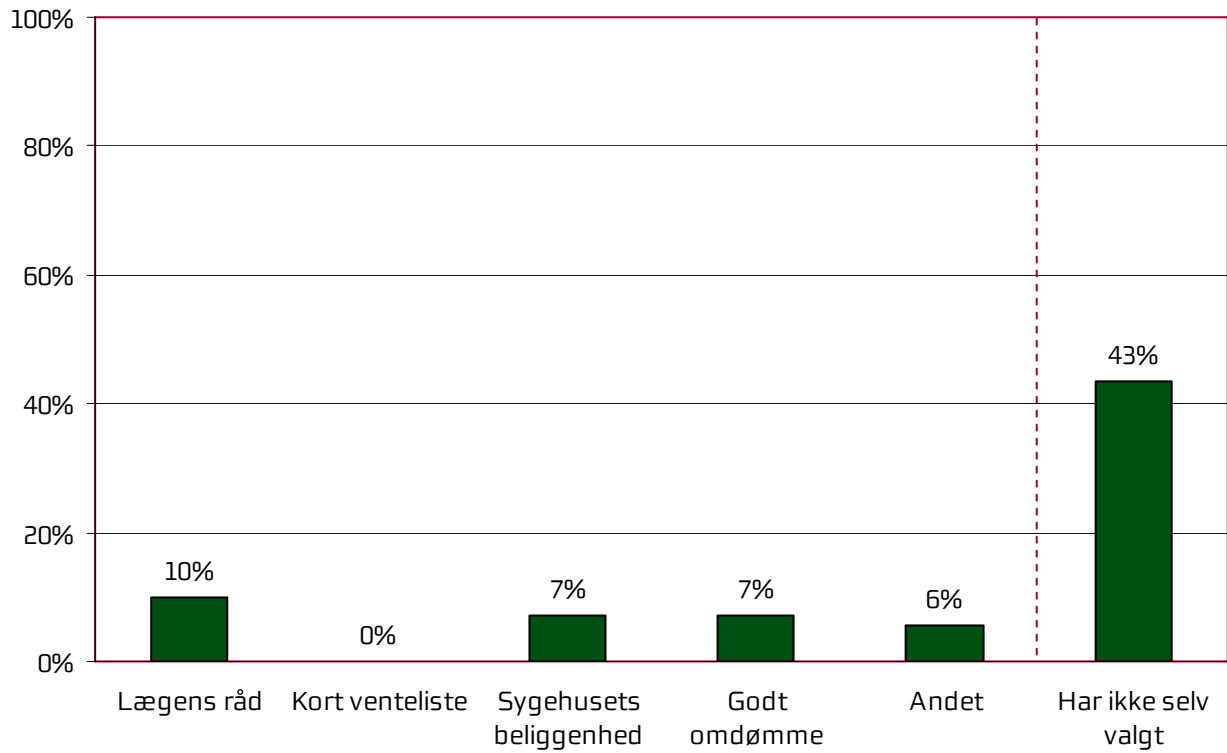
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=71)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		95 %	84 % *	100 %	75 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		96 %	77 %	98 %	73 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		88 %	82 %	100 % *	73 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		66 %	77 %	92 % *	56 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling











Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.













Medicinsk Afdeling V, Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Afdeling V	Samlet indtryk
1	Da jeg bor meget langt fra Århus, er jeg glad for at blive indkaldt dagen før behandling og for at bo på patienthotel. Det giver ro på hele forløbet, frem for at skulle stå op kl. 04.00 - 04.30, for at komme til Århus.	Godt
2	Det var generelt en god oplevelse at være indlagt på afdeling V. Jeg har fået en god og venlig modtagelse og behandling. Eneste kritikpunkt er, at jeg ved seks samtaler med afdelingens læger hver gang skulle tale med en ny læge. Det var aldrig den samme læge. Som patient føler man, at man skulle starte forfra hver gang, hvilket er frustrerende.	Godt
3	Jeg synes, at de lokaliteter, som afdelingen er lagt på, er gamle og utidssvarende. Der er forsøgt at gøre lidt, for at man kan leve op til den standard, man bør kunne forvente på vores sygehuse. Personalet derimod har jeg ikke noget at klage over. De gør, hvad de kan for at få det til at gå, uden patienterne opdager de vilkår, der arbejdes under.	Godt
5	At afdelingen har gennemført mine undersøgelser hurtigt, og at jeg ikke skulle vente alt for længe. Selvom jeg er fra et andet land, så oplevede jeg ikke forskel i behandlingen af mig i forhold til de andre patienter. Alle var meget hjælpsomme og hjalp mig i alle forhold på hospitalet. Jeg er meget taknemmelig for al den hjælp jeg fik. Tusind TAK for det.	Godt
6	Hjertelig tak af hele mit hjerte. Tak til alle, en behandling, som jeg har fået, er bedre end at vinde i lotto. TAK til alle.	Virkelig godt
6	Når man får et godt resultat, kan man så ønske mere? HURRA FOR LIVET. Tak er kun et fattigt ord, men jeg takker for mine lunger. Tak for alt.	Virkelig godt
7	Søde mennesker, rare at tale med, ikke stressende.	Godt
10	Jeg er svagtseende []. Jeg er bare ked af, at medicinen påvirker mit syn, så jeg ikke kan se.	Godt
13	Tage imod kritik, hvis kemien mellem personale og patient ikke fungerer. Det særligt gode var, da jeg blev mødt i øjenhøjde med et smil og glimt i øjet.	Godt
14	Jeg blev akut indlagt. Ville dog helst på [specifikt sygehus], da vi bor meget tæt på dette hospital. Har fået en fin behandling. Maden var fantastisk.	Godt
16	Jeg har som sagt været tilfreds med indlæggelsen. Det eneste der kunne gøres bedre på afdelingen er telefonen. Det er MEGET svært at komme igennem! Derudover kunne det være rart, når man kommer til samtaler, at man fra start bliver informeret om, at der er en del ventetid. Tre gange har jeg ventet i over en time, og jeg forstår selvfølgelig godt, at der kan opstå situationer, der kan skabe ventetid. Det kunne bare være rart at blive informeret ved skranken om dette, når man ankommer. Så er man klar over det. Men udover det, har jeg som sagt været glad for at være tilknyttet/indlagt på afdelingen. Sødt og venligt personale, gode forhold og god sygebehandling.	Godt

-  17 Hver gang jeg har været indlagt, har jeg anmodet om en udskrift af min journal. De udleverede udskrifter er ikke til at forstå for almindelige mennesker. Kunne man ikke formulere sig, så de er til at forstå, evt. at undlade at benytte en masse lægefaglige udtryk. Virkelig godt
-  24 Badeværelset er under al kritik. Da jeg ville i bad om morgenen inden undersøgelsen, måtte jeg ommøblere hele badeværelset for at komme under bruseren. Godt
-  25 Tusind gange bedre end et andet hospital, som jeg har oplevet. Virkelig godt
-  26 Når man kommer til det halvårige tjeck, så skulle der være én, der med det samme tager imod og sætter procedurerne i gang. Altså hvis jeg er indkaldt til kl. 09:30, og når jeg er der til tiden, så skulle der gerne være sundhedspersonale, der tager imod og dermed begynder forløbet. Jeg har oplevet flere gange at skulle sidde i timevis efter aftalte tid, uden at der skete noget. Godt
-  27 Personalet virker meget fortravlet. En enkelt sygeplejerske glemte som oftest aftaler. Ellers et meget imødekommende og venligt personale. Journalskrivning bør som udgangspunkt foregå på en undersøgelsesstue og ikke på en fællesstue med medlyttere. Godt
-  28 Alle har for travlt. Det virker forvirrende. Er overladt for meget til mig selv. Det kan jeg ikke vurdere
-  29 Jeg synes, man er eget ensom medens man er indlagt. Det er svært for en [ældre] selv at skulle gå med sit bækket flere gange om natten til den anden afdeling. Det forstyrrer den gode nattesøvn. En times venten på undersøgelse dernede er lang tid, hvis man ikke har en god bog. Man kan nå at blive meget bange. Godt
-  30 Jeg har kun positive ting at sige om afdeling V. Der er en god stemning, man kan mærke, at læger og sygeplejersker taler sammen, hvilket gør, at man føler sig i gode hænder. Jeg har især meget ros at give til sygeplejerskerne. De sørger ikke kun for, at man har det fysisk godt - de gør også meget ud af, at man mentalt får det bedre. Det skal de have topkarakter for! Hvad angår både læger og sygeplejersker er, at de tager én meget alvorligt. Jeg oplevede, at problemerne blev fulgt til døren: Hvis de var i tvivl, så gav de ikke op, før de fandt svaret, og hvis jeg var utryk eller havde spørgsmål, så blev det besvaret eller varetaget i bedste omfang. Jeg har før været indlagt på andre sygehuse, og dette var klart det bedste! Godt
-  31 Afdelingen er af ældre dato og gør det ikke let for personalet at arbejde under de normer, da det trænger til en modernisering af afdelingen, og der mangler undersøgelsesrum. Men jeg synes, at personalet tackler det godt. Og så er der jo heldigvis et patienthotel, man kan være på, hvis man kan klare sig selv, det er bare godt. Godt
-  33 Jeg har ikke tidligere været syg og indlagt. Min modtagelse, indlæggelse og udskrivning fra Afdeling V, og den fortsatte ambulante behandling, har været tryk, og jeg oplever at være i meget kompetente hænder. Jeg oplever det faglige miljø som virkelig højt og reflekterende, og at især de to læger, læge NN1 især, og læge NN2, er dedikerede [på mit område]. De har taget ansvar og tilrettelagt behandlinger og undersøgelser målrettet helt fra start. Omsorgen hos plejer, nærvær hos sygeplejerske, og venlighed alle steder. Ja, "kærlighed" og faglighed er godt kombineret på afdelingen. Den måde, I har klaret at skulle lave aftaler med andre afdelinger, så det både passer i forhold til min sygdomsbehandling og med tidsplaner på de andre afdelinger, det har I håndteret glat, og det er en svær øvelse. Den måde, afdelingspersonalet har tacklet udsættelser på, og informeret mig om dem, har virket som at blive bakked op. I har også haft en god lydhørhed overfor, hvornår jeg var bange og havde brug for at sunde mig. Tak til alle. Virkelig godt

Bilag 1

-  34 Man føler sig ofte glemt efter udskrivelse. På trods af aftale omkring videre behandling af sygdommen har jeg gentagne gange oplevet at kontakte jer omkring min behandling, hvortil ingen ved, at jeg har en tid til behandling. Dårligt
-  35 Der er kun ét toilet på en firemandsstue og ingen på gangen. For dårligt. Godt
-  36 Jeg oplevede en masse søde og kompetente "personaler" - og kun en enkelt der ikke burde arbejde med mennesker. Det gjorde opholdet trygt, og de var gode til at forklare behandlinger og behandlingsmuligheder. TAK til det gode personale på afdeling V! Godt
-  37 Afdeling V er mit andet hjem, og de er bare super fantastiske! De fysiske rammer er bare ikke gode nok! Der mangler sengepladser og enestuer! Godt
-  38 Med den ventetid der er ved indlæggelsen, er det et stort problem, at der ikke er patienttoiletter på gangen, men at man er nødt til at gå på toilet på stuerne med dertilhørende risiko for smitte. Det kan jeg ikke vurdere
-  39 1) Indskrivningen på dag ét var godt tilrettelagt. 2) Indlæggelse på dag to (bor tæt ved sygehus) gik nogenlunde med seng ude på gangen. Det utrygge ved indlæggelsen kom, da lægen med scanning/biopsi ikke kunne tage prøven, da forandringen sad et svært tilgængeligt sted []. Det må have givet nogle diskussioner lægerne imellem på afdeling V, som så valgte at se tiden an med ny CT-scanning efter [nogle] måneder. Har fået indkaldelse, så det går nok. Godt
-  40 Bedre indtagelse af drop (saltvand plus andet) for beskyttelse af nyre. Godt
-  42 Jeg synes, at det var fint at være i isolation, da jeg så var alene på stuen, hvilket jeg har det bedst med. Jeg får sovet bedre og følte mig ikke involveret i andres sygdomsforløb, som til tider kan være psykisk hårdt. Specielt når man også selv er syg. Til sidst under min indlæggelse tog to læger over og var dem, jeg havde kontakt til. Det var en positiv oplevelse. Før det blev konstateret, at jeg havde [bakterieforgiftning], virkede lægerne lidt uenige om, hvilken behandling jeg skulle have. Godt
-  43 Alt i alt et godt indtryk med venligt personale. For mange forskellige læger fra oktober 2009 til oktober 2010. Efter et sygdomsforløb fra [sommer 2009] til [efterår 2010] har jeg det virkelig godt igen. Tak. Godt
-  44 Personalet havde meget travlt, især om aftenen og i weekenden. Men på trods af det gav de sig tid til hver enkelt patient. Virkelig godt
-  45 Når man er indlagt ambulant til kontrol, fordi hospitalet har centerfunktion for ens sjældne sygdom, er man temmelig hjemløs. Man skal være på hospitalet, men har kun en stol at sidde på ude på gangen. Så er det lidt træls med al den ventetid. Men personalet er utrolig søde og hjælpsomme, og de kan jo ikke gøre noget. De har simpelthen så travlt, og de gør hvad de kan, får at gøre ventetiden kortere. Godt
-  52 Behandlingsforløbet endnu ikke afsluttet! Indtil nu er alt tilrettelagt ok! Intet svar

Medicinsk Afdeling V, Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Afdeling V	Samlet indtryk
3	Jeg blev henvist af min læge til MVA, da jeg skulle i penicillinbehandling. Efterfølgende blev jeg overflyttet til afdeling V.	Godt
7	Det fremgik ikke 100% klart, om jeg måtte spise morgenmad, skulle udtømmes osv. ud fra indkaldelsessedlen.	Godt
8	Fik indkaldelse med tidspunkt og mødte op. Det kræver ikke yderligere information.	Dårligt
11	Jeg synes ikke rigtig, der var nogen ventetid, fra jeg ankom på sygehuset, til at jeg mødte de første sygeplejersker og læge, hvilket var godt.	Godt
13	Jeg blev først indlagt via ambulance. Senere ambulante aftaler har været virkelig gode.	Godt
14	Blev akut indlagt.	Godt
16	Jeg blev henvist fra egen læge. Jeg fik en indkaldelse fra afdelingen, hvor der var en brochure om generelle ventetider.	Godt
19	Nej, kun at jeg var nervøs, indtil jeg fik talt med lægen og personalet.	Godt
21	Akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
27	Overflyttet fra anden afdeling.	Godt
32	Ingen opfølgning mellem første kemobehandling og anden behandling, som endte med at blive aflyst.	Det kan jeg ikke vurdere
33	Afdelingen tog hurtigt og omsorgsfuldt over, da en anden afdeling sendte mig op til afdeling V. Jeg blev indlagt og sat i behandling, da jeg mødte til samtale i dagsafsnittet. Der blev taget usædvanlig godt hånd om mig.	Virkelig godt
36	Blev akut indlagt.	Godt
47	Ingen ventetid - aftalt med lægen.	Virkelig godt
52	Jeg har flere gange været "indlagt" til ambulant behandling, idet jeg HVER GANG har overnattet på patienthotellet natten før den ambulante behandling (kommer [langvejsfra]!). Sygehuset har overholdt, de med breve tilsendte, "indlæggelsesdatoer"!	Intet svar

Medicinsk Afdeling V, Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Medicinsk Afdeling V	Samlet indtryk
8	Modtagelse tilsyneladende ikke forberedt/koordineret. Måtte involvere pårørende til kørsel på ubekvemt tidspunkt for at møde til blodprøve, som ikke var bestilt til det angivne tidspunkt.	Dårligt
13	Kemi mellem plejepersonale og patient kunne der gøres noget ved.	Godt
15	Sekretæren bad mig tage plads, derefter gik der lang tid, inden der kom en sygeplejerske.	Godt
16	Jeg følte fra start, at jeg var i gode hænder.	Godt
19	Ingen, ud over at jeg fik rigtig god vejledning.	Godt
22	Ja, den var super god.	Godt
29	Jeg modtog først mit navnebånd med CPR nr. et døgn efter.	Godt
30	Jeg fik en seng med det samme, ingen ventetid, og der kom hurtigt en læge og undersøgte mig.	Godt
32	Lang ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
35	Jeg ventede meget længe på en samtale med en sygeplejerske, da lægen var optaget. Da lægen kom, måtte jeg svare på de samme spørgsmål. Så fik jeg en seng, hvorpå jeg blev overladt til mig selv i mit eget tøj. (Har jeg oplevet [med] for mange medpatienter!) Indtil jeg gjorde opmærksom på det. Man er meget nervøs i den situation, og har virkelig brug for støtte.	Godt
36	Søde, professionelle sygeplejersker/læger.	Godt
40	Lidt ventetid, men der er jo andre patienter end mig.	Godt
41	Jeg lå på gangen i flere timer ud for ambulatoriet, så der var meget uro.	Godt
43	Husker intet.	Godt
44	Jeg skulle slet ikke være indlagt på afdeling V, i stedet være ovre på sygehuset. Men desværre havde jeg [infektion] med høj feber, derfor blev jeg indlagt og kom i behandling. Meget ros til afdeling V for hele forløbet.	Virkelig godt
49	Fast sygeplejerske og læge.	Virkelig godt

Medicinsk Afdeling V, Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk Afdeling V	Håndtering af fejl
4	Var blevet indkaldt på en forkert dag.	Virkelig godt
7	Jeg havde f.eks. ingen blodpropper i leveren.	Virkelig godt
9	Ingen fejl.	Intet svar
16	Jeg blev "glemt" på en stue, og måtte to aftener i streg selv opsøge personalet for at få min medicin, som jeg siden hen fandt ud af, at jeg skulle have haft noget tidligere på aftenen. Det er sikkert i småttingsafdelingen, for ellers har jeg været meget tilfreds med mit ophold på afdelingen.	Godt
17	Skulle være opstartet på [medicinsk] behandling, men pga. en fejl fra lægernes side blev tabletterne ikke ført på min medicinliste.	Virkelig godt
18	Der blev efterfølgende ikke givet besked til andet hospital om min indlæggelse/hvorfor jeg blev indlagt. Dette var/er specielt vigtigt, da jeg står på venteliste til [anden operation], og derfor SKAL de vide, hvis jeg bliver indlagt eller er indlagt og hvorfor. Hospitalet måtte selv hente denne information.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
23	Der opstod en komplikation under operationen, hvilket gjorde, at jeg kom tilbage til tidligere afd., og senere samme dag vendte tilbage igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Personalets forvirring omkring medicin, art og dosering.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
29	Min medicin - jeg kontrollerede selv den medicin, jeg fik. (det kunne JEG.) Om aftenen var der fejl med sovemedicinen. Jeg kunne godt bruge at vide, for hvad jeg fik hvilken medicin.	Virkelig dårligt
35	Jeg fik vanddrivende medicin til aften. Jeg påpegede det, men det skete alligevel to aftener mere, selvom jeg påpegede det igen.	Dårligt
38	Jeg blev ikke informeret om, at medicinen skulle tages minimum to timer før spisetid eller min. et time efter. Desuden ingen information om at der ikke måtte indtages mælkeprodukter i forbindelse med medicinen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
39	Der var uenighed blandt læger, om en [undersøgelse] var nødvendig. Lægen, der skulle foretage [undersøgelsen], vurderede, at det kunne være andet end en [tumor], samtidigt med at den sad et meget vanskeligt [sted] til biopsi. Han foreslog en ny [undersøgelse] efter [nogle] måneder.	Virkelig godt
40	Medicinen duede ikke, men man opdagede det og jeg blev genindkaldt [].	Virkelig godt
41	Jeg fik to gange drop med sukkervand. Jeg er diabetiker. De glemte en gang at give mig insulin mod	Godt

Bilag 1

min sukkersyge, mens min medicin var taget fra mig. Jeg ved ikke, hvordan insulin bruges, da jeg normalt ikke får insulin.

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 42 Jeg fik kalk og antibiotika på samme tid. En sygeplejerske fortalte mig, at det ikke måtte tages sammen, og det måtte jeg selv holde styr på de fleste gange. Da de fandt ud af, at det var en[]forgiftning, gik der en dag eller to før jeg blev lagt i isolation. Var indlagt og gik rundt på afdelingen nogle dage, før de fandt ud af, at det var [denne sygdom]. | Dårligt |
| ✎ | 48 Skulle have TO poser plasma, inden jeg blev kørt ned til [indgreb]. Da den ene pose næsten var løbet igennem, kom der to portører og skulle hente mig til [indgrebet]. Hvis jeg ikke selv havde gjort opmærksom på, jeg manglede en pose, var de kørt med mig... Portørerne var så henne for at spørge, og en anden sygeplejerske satte nr. to pose på. | Dårligt |
| ✎ | 50 Forkert medicin. | Virkelig dårligt |



Medicinsk Afdeling V, Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinsk Afdeling V	Samlet indtryk
3	Nej, jeg var glad for det.	Godt
6	Jeg kan kun rose alle for deres gode humør og behagelig måde, som jeg kun kan rose. TAK.	Virkelig godt
12	Lægerne var for dårligt forberedt. De har tunnelsyn. Der kræves en hel del indsigt i de forskellige specialer, da lægerne ofte kun ser deres eget, og man selv er nød til at følge op på andre specialer.	Godt
13	Den menneskelige kontakt er vigtig for mit sygdomsforløb lig restitution.	Godt
16	Jeg har været tilfreds med min indlæggelse på afdelingen. Personalet har været søde, og jeg har været positiv over den gode service.	Godt
19	Jeg fik en god behandling og fik pæne svar, når jeg spurgte.	Godt
20	Indlæggelsen drejede sig om en [] scanning. Alt fungerede på bedste måde og gjorde mig tryk.	Intet svar
23	Jeg mangler stadig at blive informeret om, hvad problemet bestod af.	Godt
29	På et døgn lå jeg på fire stuer.	Godt
30	Ni ud af ti sygeplejersker kom ind og præsenterede sig, når de mødte ind på vagt. Jeg oplevede, at flere kom ind og så til mig, selv om det ikke stod på deres "to-do-list". Der var meget omsorg - det var rigtig dejligt, og det gjorde, at jeg kom mig lidt hurtigere og ikke havde det så slemt. Utrolig søde sygeplejersker!	Godt
34	Måtte vente 14 dage fra indlæggelse til behandling af aktiv MB.	Dårligt
36	Der var flere læger ind over, og de var ikke enige i deres udmelding. Det var en smule frustrerende. (En læge: "De skal opereres". En anden læge: "Det er ikke besluttet endnu", osv.)	Godt
41	Jeg kom fra visitationen, hvor der ikke var mange patienter til en afdeling, der var overfyldt.	Godt
44	Jeg blev mødt med smil, venlighed og god behandling. Jeg måtte bruge mit eget tøj og natkjole, dejligt. Der var altid en vogn på gangen med friske drikkevarer, te, kaffe og frugt. Jeg er [ældre], første gang, jeg var indlagt. Så når nu det skulle være, var alt godt.	Virkelig godt
45	DER VAR MEGEN VENTETID IMELLEM DE FORSKELLIGE TING, JEG SKULLE HAVE KONTROLLERET OG MELLEMLÆGESAMTALERNE, MEN JEG VAR FORBEREDT PÅ DET, DA DET ER SVÆRT AT FÅ TIL AT HÆNGE SAMMEN FOR PERSONALET.	Godt
48	Jeg ville gerne have været informeret bedre om de gener, der er efter en [biopsi]. Jeg har stadigvæk spænding i skulderen efter biopsien, som også trækker op i nakken. Og en lille uge efter fik jeg så mange spændinger i maven, så jeg ikke kunne komme ud af sengen - tog mod til mig i en halv time,	Godt

Bilag 1

inden det lykkedes.

- | | | | |
|---|----|--|------|
|  | 50 | For mange patienter i forhold til personalet. | Godt |
|  | 51 | Virker lidt som om [to afdelinger] ikke taler så meget sammen. | Godt |

Medicinsk Afdeling V, Medicinsk Afdeling V, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Medicinsk Afdeling V	Samlet indtryk
6	Min læge var orienteret, men jeg ved ikke, om hun forstår mine problemer med min evne til at kunne få luft.	Virkelig godt
8	Angående medicinering - måtte selv henvende mig på anden afdeling for at aftale videre forløb. De involverede læger kendte tilsyneladende ikke mit sygdomsforløb (havde næppe læst journal). Uenighed mellem afdelinger mht. mængden af medicin.	Dårligt
19	Jeg blev informeret rigtig godt af lægen.	Godt
29	Stor ros til diætisten og lægerne.	Godt
35	Da der ikke er fundet en decideret sygdom endnu, har jeg modtaget information om diverse ting, der kan være skyld i sygdommen.	Godt
39	Da lægerne på afdeling V valgte, at jeg skulle have en scanning med/og biopsi, var det vel for 100% at finde ud af, hvad det er for forandringer, der er []. Håber ikke det forværres ved at vente yderligere tre måneder på næste CT-scanning.	Godt
45	Jeg boede på patienthotellet, mens jeg var i behandling, og det var jeg så glad for.	Godt
46	Ingen svar på spørgsmål, om jeg skal fortsætte med medicin efter behandlingen.	Virkelig godt