

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Medicinsk fælles akut modtage enhed

Medicinsk Afdeling

Hospitalsenheden Horsens



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	25

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:	79
Besvarelser fra afsnittets patienter:	41
Afsnittets svarprocent:	52%

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

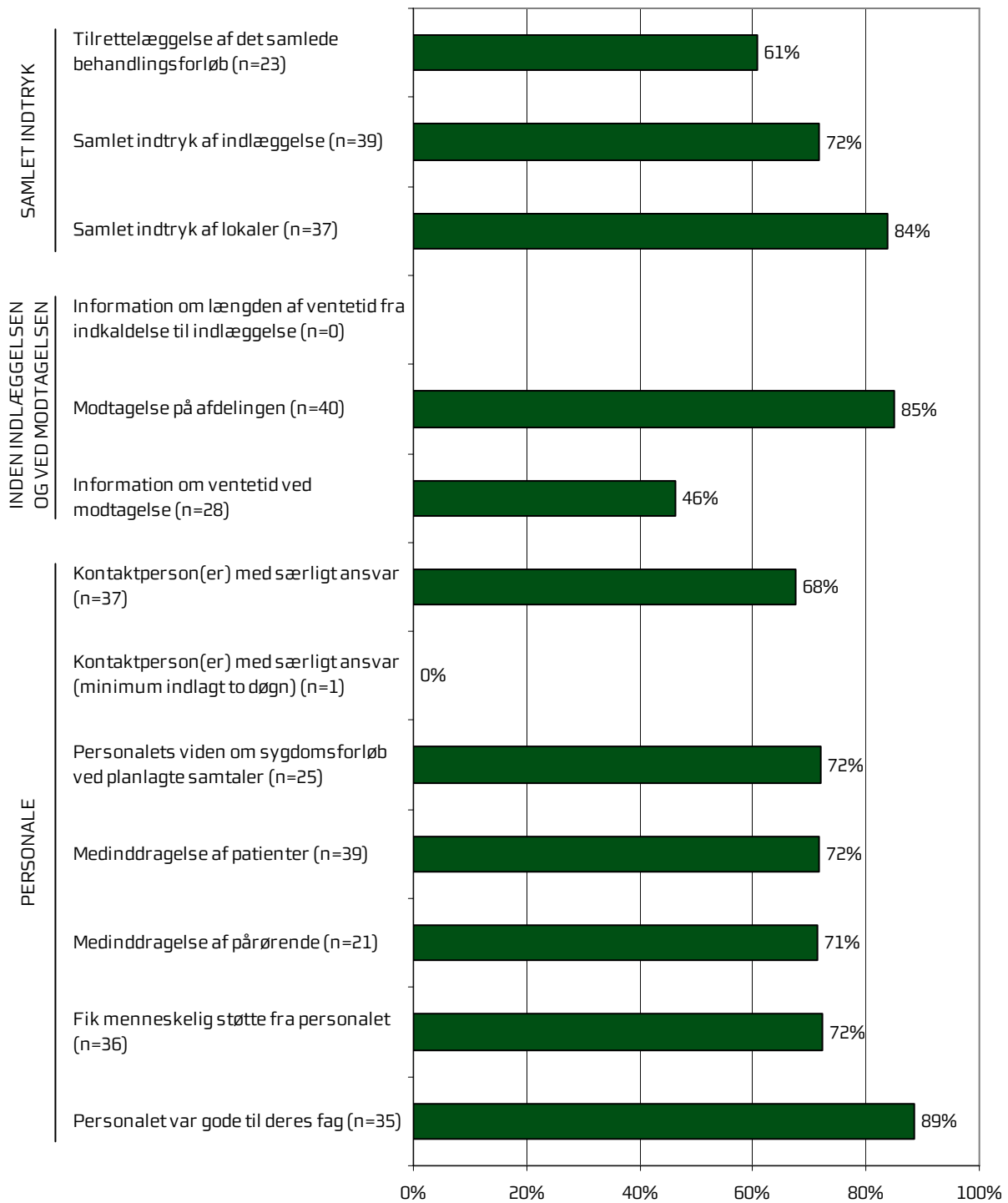
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

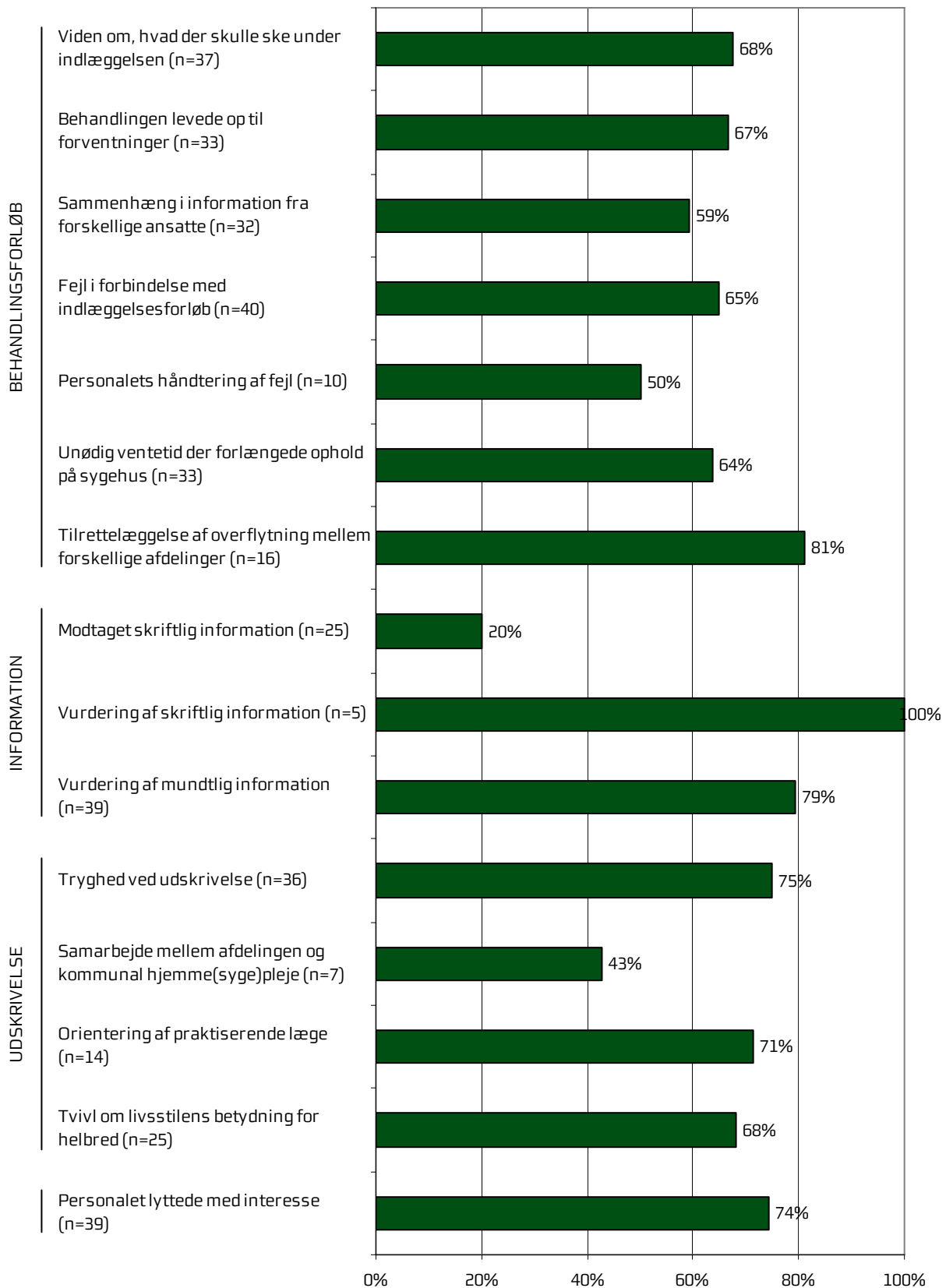
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

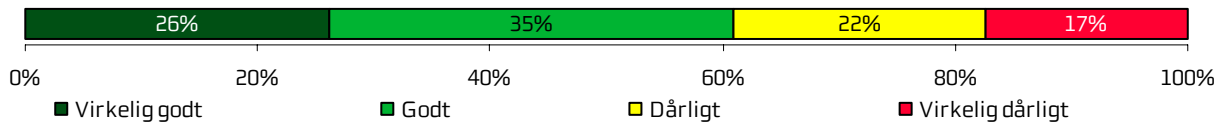
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

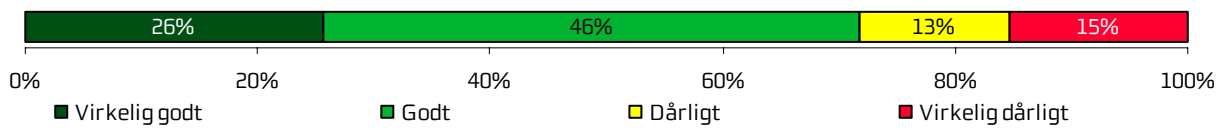
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

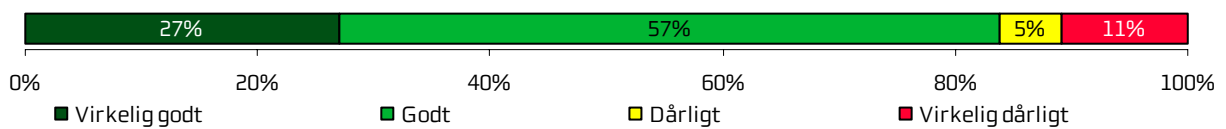
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=23)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=39)



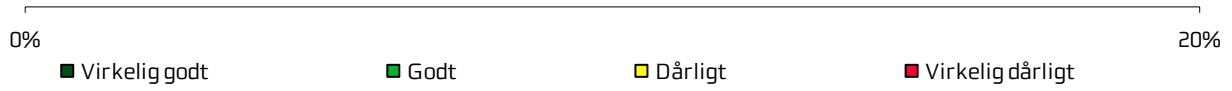
Samlet indtryk af lokaler (n=37)



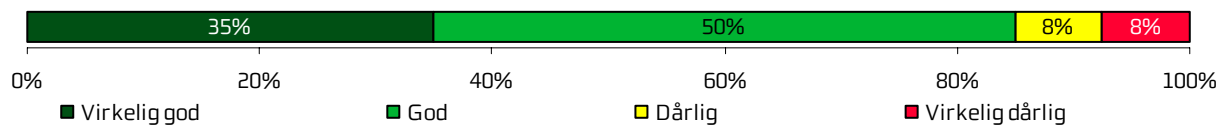
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		61 %	-	100 % *	82 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		72 %	-	99 % *	83 %	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		84 %	-	98 % *	76 %	89 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

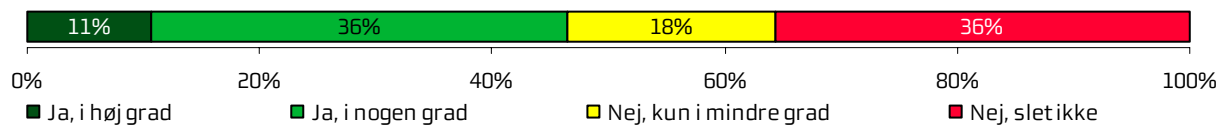
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=40)



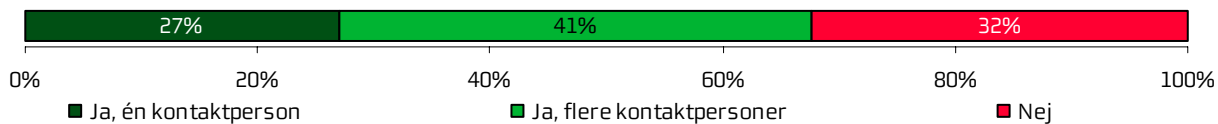
Information om ventetid ved modtagelse (n=28)



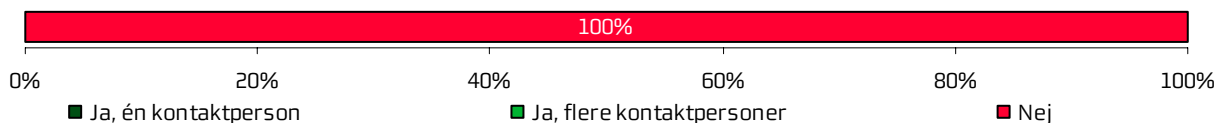
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		-	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		85 %	-	100 % *	91 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		46 %	-	80 % *	52 %	69 % *

Personale

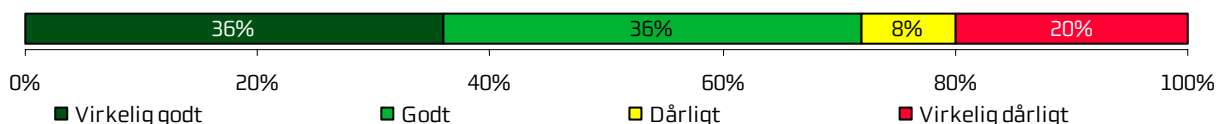
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=37)



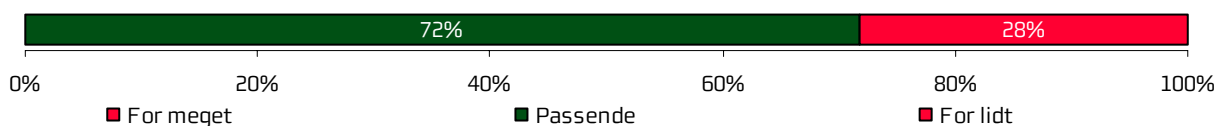
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=1)



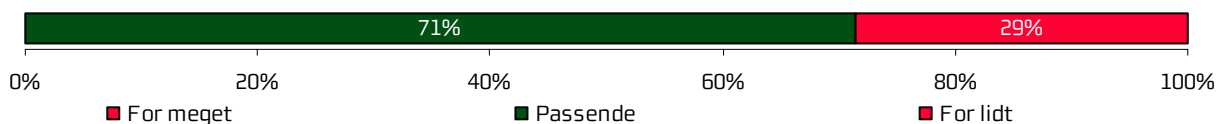
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=25)



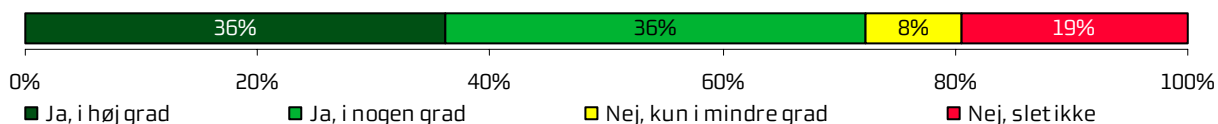
Medinddragelse af patienter (n=39)



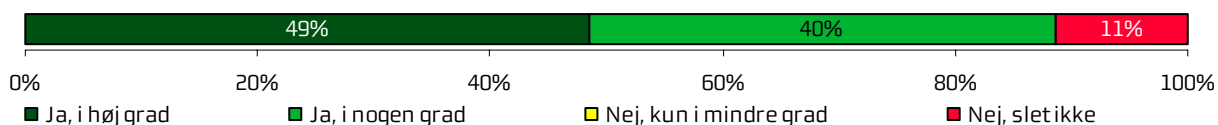
Medinddragelse af pårørende (n=21)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=36)



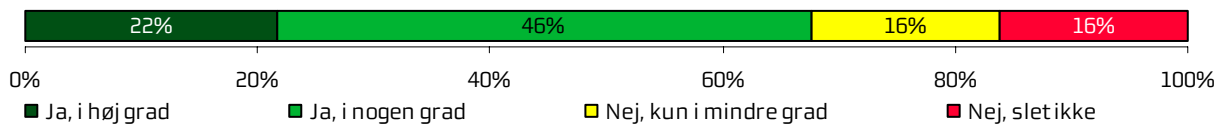
Personalet var gode til deres fag (n=35)



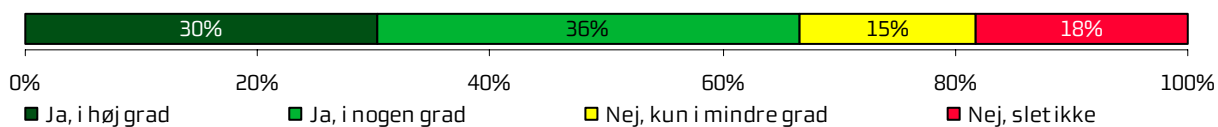
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		68 %	-	97 % *	69 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		0 %	-	86 %	71 %	81 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		72 %	-	97 % *	85 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		72 %	-	97 % *	81 %	89 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		71 %	-	91 % *	74 %	82 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		72 %	-	95 % *	84 %	92 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		89 %	-	99 % *	90 %	97 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=37)



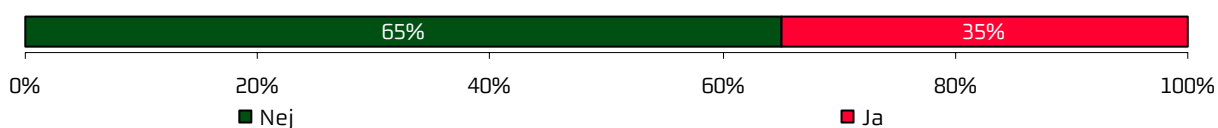
Behandlingen levede op til forventninger (n=33)



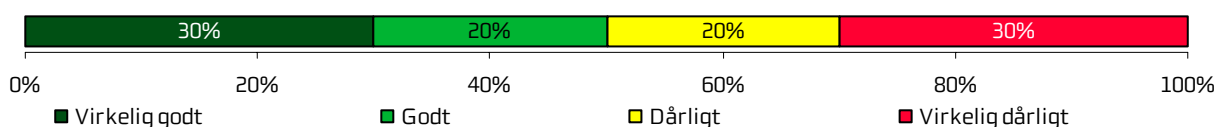
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=32)



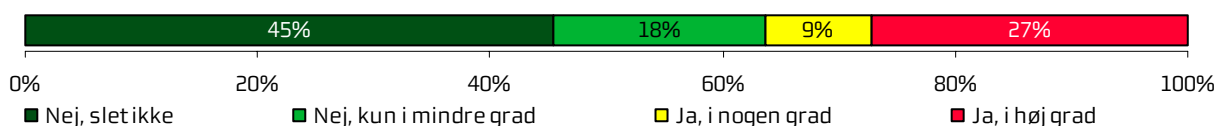
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=40)



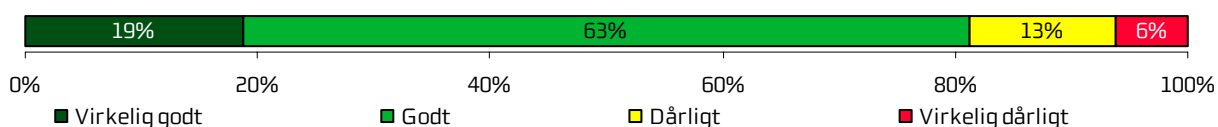
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=33)



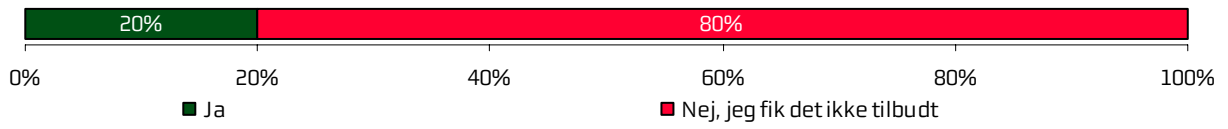
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=16)



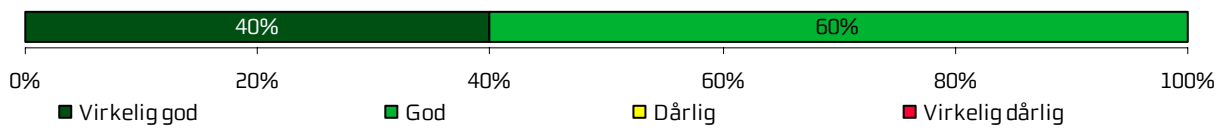
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		68 %	-	97 % *	68 %	84 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		67 %	-	94 % *	82 %	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		59 %	-	98 % *	79 % *	90 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		65 %	-	95 % *	74 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		50 %	-	73 %	56 %	64 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		64 %	-	97 % *	63 %	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		81 %	-	98 % *	84 %	92 %

Information

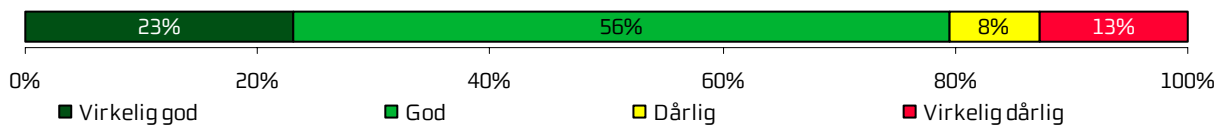
Modtaget skriftlig information (n=25)



Vurdering af skriftlig information (n=5)



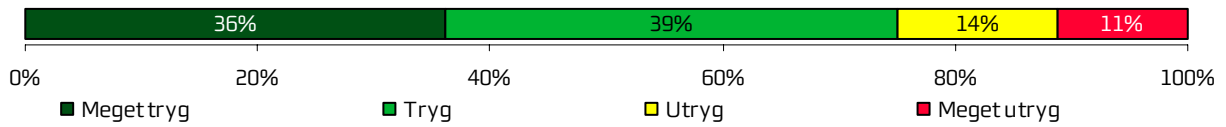
Vurdering af mundtlig information (n=39)



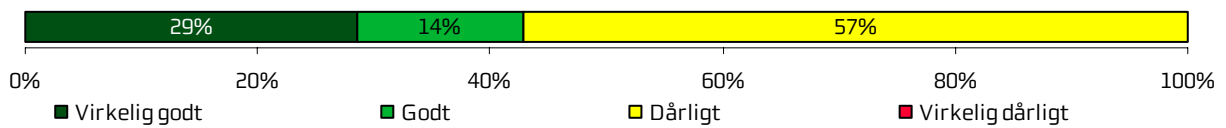
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		20 %	-	87 % *	48 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		79 %	-	99 % *	81 %	92 % *

Udskrivelse

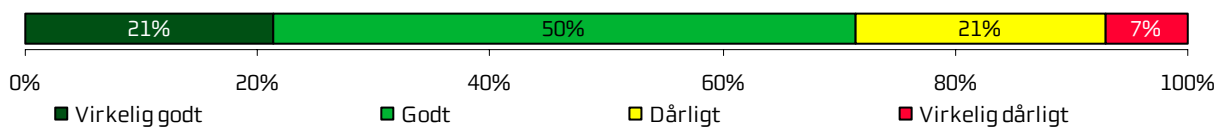
Tryghed ved udskrivelse (n=36)



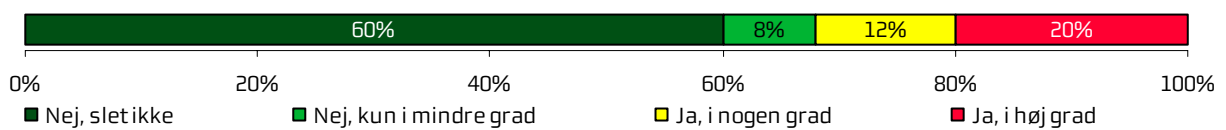
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=7)



Orientering af praktiserende læge (n=14)



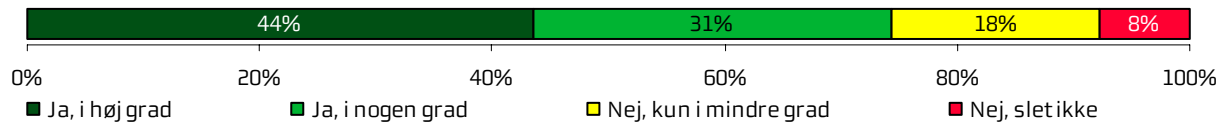
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=25)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		75 %	-	96 % *	81 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		43 %	-	95 % *	75 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		71 %	-	94 % *	81 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		68 %	-	80 %	69 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=39)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		74 %	-	99 % *	84 %	93 % *















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 fælles akut modtage enhed, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Medicinsk fælles akut modtage enhed	Samlet indtryk
 1	Jeg er rigtig godt tilfreds.	Virkelig godt
 3	Blive bedre til at informere patienterne.	Intet svar
 4	Jeg ventede i over en halv time, hver gang jeg ringede efter hjælp. Jeg fik først operationstøjet, da de stod og ventede på mig nede på operationsstuen.	Dårligt
 5	Lægerne var meget grundige både i deres undersøgelse og gode til at lytte og informere, hvilket var meget betryggende. Det var svært, at forskellige læger havde forskellige meninger om, hvad der skulle ske. Det skabte utryghed, når planen blev ændret 180 grader, og en planlagt undersøgelse blev aflyst. Så ikke ret meget til plejepersonale. Var meget overladt til mig selv uden information i længere tid, hvor jeg ikke vidste, om jeg skulle hjem eller overnatte på afdelingen.	Dårligt
 6	Jeg oplevede, at plejepersonalet talte imod de lægefaglige beslutninger. Jeg oplevede, at plejepersonalet på gangen, bagtalte lægerne, og den behandling de havde besluttet. Et absolut dårligt miljø at være indlagt i - det gav usikkerhed og utryghed.	Virkelig dårligt
 6	Plejepersonalet bagtalte lægerne, jeg kunne høre snakken på gangen. En elendig pleje!	Virkelig dårligt
 8	Som nævnt tidligere - alt fungerede virkelig godt. God behandling og kompetent personale på ALLE områder.	Virkelig godt
 9	Følte, at det var forvirrende og hektisk at være indlagt på en akutafdeling, men det forventede jeg også.	Det kan jeg ikke vurdere
 12	Give folk besked om, hvad der er sket med én. Jeg ved intet om min indlæggelse.	Virkelig dårligt
 13	Utroligt meget støj på sengestuen. En smøreolie til dørene ville være en let ting at tage fat på, for at lave en lille forbedring. "Spisestuen" var lille og dårlig, støjende og dårligt fungerende, da alle maskiner og køleskabe står der, og personalet hele tiden skulle brug dette.	Det kan jeg ikke vurdere
 14	Jeg har været indlagt i Horsens flere gange og har kun det bedste indtryk. Jeg bliver passet og plejet af det personale, der er på afdelingen. Personalet har altid været meget lydhøre overfor mine ønsker, har taget sig godt af min familie og sørget godt for mig. Absolut ingen kritik.	Det kan jeg ikke vurdere
 15	Personalet var meget venlige. Det var utroligt godt for mig.	Godt
 17	Både læger og sygeplejersker var søde og rare.	Det kan jeg ikke vurdere
 19	Hvis man vælger at udsulte sygehusene økonomisk, så forholdene, både de personalemæssige og	Virkelig

- de indretningsmæssige, bliver så dårlige, som de er på Horsens Sygehus, så vil jeg foretrække, at man lukker sygehuset, så man får en professionel behandling på et større sygehus med flere ressourcer. Personalet var flinke, men informationsniveauet var helt i bund. dårligt
-  20 Meget lyttende og forstående ved samtaler og meget behagelige og kompetente. Det kan jeg ikke vurdere
-  23 Giv patienten en ordentlig information om, hvad der skal foregå. At der bliver givet information i rolige omgivelser, ikke sammen med fire andre patienter. At man får oplyst, hvad grunden er til, at man venter i timevis uden at vide, hvad der er årsag. At der er et rum, hvor man kan tale med lægen i enrum ved udskrivelsen - uden forstyrrelse. Jeg kan ikke påpege noget særligt godt, desværre. Dårligt
-  23 Vi var fem personer, som VENTEDE i seks-otte timer uden at få at vide, hvad vi ventede på. Det ville være betryggende at få årsagen at vide, til at vi ventede så mange timer. Der blev sagt, der var travlt. Men hvad skyldes travlheden? Hvad med en ordentlig forklaring - er det en læge, vi venter på? Har man en idé om, hvor lang tid vi skal vente? Man har brug for at kunne informere sine pårørende, som bliver urolige, eller aftaler skal ændres. Der bliver problemer med parkering! I min situation endte det med, at jeg skulle blive på afdelingen til næste dag - hvilket havde været overflødig, hvis behandlingen var påbegyndt noget før. Med laboratorieundersøgelser og selve behandlingen ville det alt i alt kunne have været klaret på UNDER fire timer. Dårligt
-  24 I forbindelse med tre dages indlæggelse på akutafdelingen var der ikke mulighed for at få et bad. Der var kun adgang til håndvask på et toilet fælles for to stuer, og låsesystemet var i uorden, så døren kunne ikke låses. "Opholdsrummet" bliver brugt til medicinsk behandling af patienter, lægekonsultation, opholdsrum for pårørende og indlagte patienter, tilberedning af måltider til patienter samt kaffemaskine og køleskab til drikkevarer. Alt sammen i ét rum og pladsen er meget trang. Ud fra min besvarelse kunne det lyde som om, jeg var meget utilfreds med personalet og behandlingen. Dette er imidlertid ikke tilfældet, idet mit indtryk er, at langt de fleste af personalet yder en kæmpe indsats, men er under meget stort tidspres. Intet svar
-  25 Jeg manglede noget psykisk støtte/"psykisk førstehjælp" til den oplevelse, som jeg havde haft, og at jeg først vågner op ved ankomst på afdelingen. Men jeg følte, at min situation blev taget alvorligt. Og det var en betryggelse, at der var handling og plan. Virkelig godt
-  27 Det er en god ting at lære at være tilfreds, hvis man ikke føler, at der er noget at klage over. Godt
-  28 Lægerne bør være mere menneskelige. Jeg mener, at de føler sig som Gud, specielt unge læger i Horsens. Dårligt

Medicinsk fælles akut modtage enhed, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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


ID	Kommentarer - Medicinsk fælles akut modtage enhed	Samlet indtryk
2	Det var akut, på grund af astma havde jeg svært ved at trække vejret.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Blev akut indlagt direkte fra vagtlægen.	Virkelig dårligt
6	Fin overgang fra lægevagt til akutmodtagelsen.	Virkelig dårligt
8	Ankom selv akut til skadestuen efter []stik.	Virkelig godt
11	Virkelig god betjening af ambulancemandskabet.	Intet svar
13	Jeg blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
14	Jeg var ikke kontaktbar, da jeg blev indlagt. Mine pårørende fik en god saglig "behandling". Jeg blev indlagt på en [] afdeling, hvor jeg - da jeg vågnede - fik en "super behandling". Det fik min kone og børn ligeledes, og da jeg blev flyttet til en anden afdeling var behandlingen af mig - og også mine pårørende - helt i top. Dejligt personale alle steder.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Idet, at det var en akut modtagelse, oplevede jeg virkelig venlighed.	Godt
16	God kvalitet i informationerne, blevet taget meget alvorligt.	Godt
18	Indlæggelsen var akut.	Virkelig godt
20	Blev sendt af egen læge.	Det kan jeg ikke vurdere
22	Blodprop []. Jeg var ikke i tvivl, da jeg havde en tilsvarende for et år siden.	Det kan jeg ikke vurdere
28	Jeg bliver på akut-afdeling.	Dårligt

Medicinsk fælles akut modtage enhed, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Medicinsk fælles akut modtage enhed	Samlet indtryk
2	Den var som vi kunne forvente. OK.	Det kan jeg ikke vurdere
3	Ventetid på otte timer inden snak med læge.	Intet svar
4	Der var ikke rigtig styr på, hvad jeg skulle, fordi der var sket en fejl.	Dårligt
6	Ingen information, ingen tilsyn, ingen omsorg, ingen tilbud om væske (lå der fra [en eftermiddag] med meget ringe tilsyn).	Virkelig dårligt
6	Lægen, der tog imod, var perfekt. Sygeplejersken var emsig og blandede sig i lægens beslutning og samtale med mig.	Virkelig dårligt
8	Jeg blev perfekt modtaget og behandlet omgående, da det drejede sig om en allergisk reaktion.	Virkelig godt
11	Personalet var imødekommende og informerende.	Intet svar
12	Jeg kom [] efter et kæmpe slag i [hovedet]. Forlangte, at der blev taget en blodprøve, da jeg er sikker på, at jeg havde fået svamp, men nej, så jeg kan intet bevise, og en flænget kno blev heller ikke opdaget.	Virkelig dårligt
14	Jeg var bevidstløs, da jeg kom til afdelingen, men min kone siger, at alle var søde, rare og særdeles bekymrede for hende - og mine senere tilkomne sønner (som bor [langt væk]).	Det kan jeg ikke vurdere
15	Ja, at det ikke tydeligt nok blev taget ALVORLIGT, at jeg absolut ikke kan tåle [medicinen]. Således jeg til alt held blev spurgt af den læge, der indskrev mig med en recept. Det har skræmt mig.	Godt
15	Meget venlig.	Godt
16	Det var så her, at jeg mente, at der var god kvalitet i informationen, og jeg blev taget meget alvorligt.	Godt
18	Et forstående og venligt personale.	Virkelig godt
19	Jeg sad fra klokken 16 til klokken 20.30 på en stol i et koldt venteværelse, uden information om, hvor længe jeg skulle vente og uden mulighed for at købe noget aftensmad.	Virkelig dårligt
24	Jeg blev indlagt [] og fik først kontakt med en læge ca. [syv timer senere]. Ca. [4½ time efter ankomst] spurgte plejepersonalet en læge, om de måtte påbegynde behandlingen af mig, da egen læge havde stillet diagnosen inden indlæggelsen, men fik afslag. Først [halvanden time senere], da personalet spurgte anden gang, fik de lov at påbegynde behandlingen. [Ca. syv timer efter ankomst] kom der en læge og sagde: Her går det jo godt, så vi fortsætter med den behandling uden yderligere undersøgelse og kommentarer.	Intet svar

Bilag 1

 28 Det var meget uorganiseret.

Dårligt

Medicinsk fælles akut modtage enhed, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk fælles akut modtage enhed	Håndtering af fejl
3	Fik udleveret forkert medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
4	Forkert information mellem afdelingerne på sygehuset.	Godt
6	Ingen tilsyn. Plejepersonalet gav andre informationer end lægen - modsatrettet.	Virkelig dårligt
6	Jeg blev glemt, fik ikke tilbudt vand mm. i flere timer. Blev ikke tilset, mens lægen var på en akut opgave i tre og en halv time.	Virkelig dårligt
7	Hjertekardiogram blevet væk. Måtte spørge, om behandlingen af []infektionen ikke skulle have haft den. Det vidste man ikke noget om, men tjekkede det, og så fik jeg behandling igen med det samme. Dette efter flytning fra en stue til en anden indenfor samme afdeling.	Virkelig godt
10	Kun en fejl, da en [] sygeplejerske blev ved med at nævne, er du sikker på, du ikke har abstinenser. Jeg er to gange blevet indlagt på grund af noget, der føles, går i stå, og jeg kan næsten ikke trække vejret med efterfølgende svimmelhed, så jeg mister både appetit og alt.	Intet svar
12	Der blev ikke taget blodprøve, og knoen på min finger var flækket, efter at jeg skulle have stået på en seng og hoppet på hovedet lige ned i gulvet. Husker intet de første 9 dage, men noget er kommet efterfølgende.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	Som nævnt var jeg bevidstløs ved indlæggelsen. Min kone blev ringet op af []lægen for at spørge hvad og hvilke sygdomme, hendes mand havde. Blev oplyst om, at han skulle scannes og derefter i respirator. En rigtig god oplevelse, selvom lægen oplyste, at jeg stadig var ukontaktbar, og hvad der skulle ske med mig. Samtidig var 112 så flinke at ringe tilbage til min kone for at spørge, hvordan det gik. Min kone var selvfølgelig rystet over at finde mig bevidstløs. 112 er rigtig gode til at tage sig af hende, det har min kone rost chefen/sekretariatschefen hos Falck for. En rigtig god behandling.	Intet svar
15	En så vigtig oplysning, som at jeg ABSOLUT ikke må få [bestemt medicin] og er allergisk overfor [anden medicin]: DET BURDE være en selvfølge, at det er og blev understreget efter alle oplysningerne.	Godt
19	Det tog [flere] timer, inden de fandt ud af, at jeg var der, selvom jeg havde henvendt mig i informationen og derefter rykket to gange.	Intet svar
21	Jeg ventede meget længe uden at vide, hvad der skulle ske, og blev sendt hjem med svære smerter i benet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
23	Der blev ikke givet besked ved vagtskifte om, at jeg var der. Laboratoriet blev ikke bestilt, før JEG	Dårligt

Bilag 1

SELV KONTAKTEDE personalet TRE TIMER efter VAGTSKIFTE, da jeg ikke kunne forstå, der ikke skete noget.

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 23 Ved vagtskifte kl. 15.00 fik personalet ikke besked om, hvad der skulle foregå med min person. Der var ikke bestilt laboratorium undersøgelse, før jeg selv gjorde opmærksom på det fire timer efter. | Dårligt |
| ✎ | 24 Én af lægerne rettede henvendelse til [andet sygehus], da jeg tidligere havde været indlagt dér med hjerteproblemer. Henvendelsen var rettet for at høre, om jeg kunne tåle den medicin, der blev foreslået til behandlingen. I den forbindelse oplyste [det andet sygehus], at sygdommen kunne være opstået som følge af [nogle særlige omstændigheder]. Lægen undersøgte mig og konstaterede [en lidelse]. Lægen ordinerede en salve til behandling. Jeg gjorde flere gange personalet opmærksom på dette, men intet skete. I behandlingsforløbet var jeg indlagt akut tre gange på tre uger. Ved tredje indlæggelse blev jeg overført til anden afdeling. Efter egen henvendelse til personalet her, blev behandlingen mod [lidelsen] sat i gang. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 25 Ingen kiggede ind til mig om morgenen, og først da en læge kom for at se til mig og snakke med mig, da opdagede han, at jeg ingen morgenmad havde fået. Citat lægen: "Har de glemt dig?". Han gav straks beskeden videre, og kort tid efter kom en smilende sygeplejerske med morgenmad. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 Jeg leder ikke efter fejl. | Intet svar |
| ✎ | 28 Jeg var indlagt på grund af, at jeg [var syg]. En læge var til, at jeg skulle blive på afdelingen og få en sprøjte. En anden sendte mig hjem med 15 dages antibiotika. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 29 At den ene ikke vidste, hvad den anden lavede. | Dårligt |
| ✎ | 30 Jeg var ikke indlagt, blev røntgenfotograferet to gange []. | Intet svar |




Medicinsk fælles akut modtage enhed, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinsk fælles akut modtage enhed	Samlet indtryk
3	Ambulatoriet har udleveret både mundtlig og skriftlig information. Et ambulatorium der ved, hvad de snakker om og er gode til at informere.	Intet svar
5	Var indlagt af flere omgange og indimellem tilknyttet den ene afdeling. Det var især mellem den ene og anden afdeling, at der var dårlig sammenhæng i den behandlingsplan, der blev meldt ud, og den, der blev udført. Men også mellem de forskellige læger på afdelingen.	Dårligt
6	Der var en god og fyldestgørende information fra lægen.	Virkelig dårligt
7	Var klar til at tage hjem, men skulle så lige havde taget nyt hjertekardiogram, da det første var væk. Det viste forkert hjerterytme, så jeg blev i stedet overflyttet til hjerteafdelingen. Måtte så igen bede om behandling af urinvejsinfektion. De vidste det heller ikke og måtte undersøges sagen, så fik jeg behandling igen.	Det kan jeg ikke vurdere
8	Alt fungerede perfekt, behageligt og kompetent personale.	Virkelig godt
11	Jeg synes, at vi for mange gange i forløbet skulle starte forfra med at give informationer.	Intet svar
12	Ikke andet end meget dårligt.	Virkelig dårligt
14	Jeg bliver, som altid, behandlet godt. Det er et rigtig godt personale, engageret og beroligende. De har altid travlt, men altid tid til den enkelte patient. Jeg blev hurtigt udskrevet, da man havde konstateret at det var medicinforgiftning. Det er nu justeret, og jeg har bedt hjemmeplejen om at dosere min medicin og følger selv med i, om det er den rigtige medicin jeg får.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Kun de manglende OPLYSNINGER i "mine" journaler. Efter der har været taget højde for, hvad jeg IKKE kan tåle.	Godt
19	Jeg fik ingen information. Jeg blev bare anvist et rum med en meget larmende ventilator, som ikke kunne slukkes. [Om natten] henvendte jeg mig selv til personalet, fordi jeg ikke vidste hvad der skulle ske. Jeg skulle overnatte, men havde ikke fået undertøj og tandbørste udleveret og det var ikke muligt at få et bad inden undersøgelser næste dag.	Virkelig dårligt
23	Jeg synes, forløbet foregik alt for langsomt. Mit blod var alt for tyndt, og behandlingen gik ikke i gang, før der var gået [flere] timer. Der kunne være opstået komplikationer, som man SÅ skulle have været til at behandle akut. Det kostede oveni en indlæggelse et døgn, som havde været unødvendigt, hvis man havde begyndt behandlingen noget før.	Dårligt
24	Efter overflytning til anden afdeling var det min oplevelse, at jeg selv skulle holde styr på tidspunkt for medicinsk behandling, idet jeg to gange var i dialog med personalet om hvorvidt jeg skulle have behandling eller ej. Efter personalets tjek i journalen, måtte de give mig ret. I forbindelse med	Intet svar

Bilag 1

sårbehandling, anbefalede en læge, at forbindingen skulle skiftes daglig. Normalt blev der skiftet mellem først på morgenen, men en dag blev det over middag og en anden dag blev det sidst på aftenen inden skift af forbindelse. Jeg får hjertestyrkende, blodfortyndende og kolesteroldæmpende medicin. I et tilfælde kom sygeplejersken med et glas piller, der ikke lignede mine. Efter protest, fandt sygeplejersken ud af, at pillerne var til en anden patient.

- | | | | |
|---|----|--|---------|
|  | 26 | Jeg var i akutten i [et par] dage. | Godt |
|  | 28 | Lægerne er meget uenige. | Dårligt |
|  | 29 | Det virker meget usammenhængende mellem personale. | Dårligt |

Medicinsk fælles akut modtage enhed, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Medicinsk fælles akut modtage enhed	Samlet indtryk
✎	5 Var utryg den sidste gang jeg forlod afdelingen. Havde været ok tryk de første gange.	Dårligt
✎	7 Egen læge måtte efter lang tid rykke for orientering fra sygehuset.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	12 Jeg burde have været under observation af professionelle læger.	Virkelig dårligt
✎	15 JEG HÅBER fremover, det BLIVER TAGET ALVORLIGT i journalerne. Ikke mindst, hvis jeg bliver indlagt, og ikke er i stand til at råbe vagt i gevær. Det kunne havde været aktuelt, da jeg fik blodprop og var bevidstløs.	Godt
✎	23 Jeg føler ikke, der blev givet god information om, hvad der var af planer i min situation - hvad man fremover havde tænkt at tilbyde af behandling.	Dårligt
✎	25 Jeg følte en tæt lægelig kontakt og opfølgning både før, under og umiddelbart efter den sidste undersøgelse inden udskrivelse, og det var jeg meget glad og taknemmelig for. Ved udskrivelsen fik jeg også besked om en opfølgende samtale på anden afdeling, hvor jeg fik en tid kun en uge efter indlæggelse. Flot. Det var en meget dygtig og faglig kompetent læge og med stor menneskelig forståelse/intuition.	Virkelig godt
✎	27 Nej, jeg blev kørt hjem.	Godt
✎	28 Jeg mener, at jeg [burde været blevet] på afdelingen, indtil jeg var rask, fordi jeg bagefter var syg to måneder, og jer er stadig ikke rask. Jeg skal igen til speciallæge i [efteråret].	Dårligt