

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin
Medicinsk Afdeling, Viborg
Hospitalsenheden Midt**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	229
Besvarelser fra afsnittets patienter:	126
Afsnittets svarprocent:	55%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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

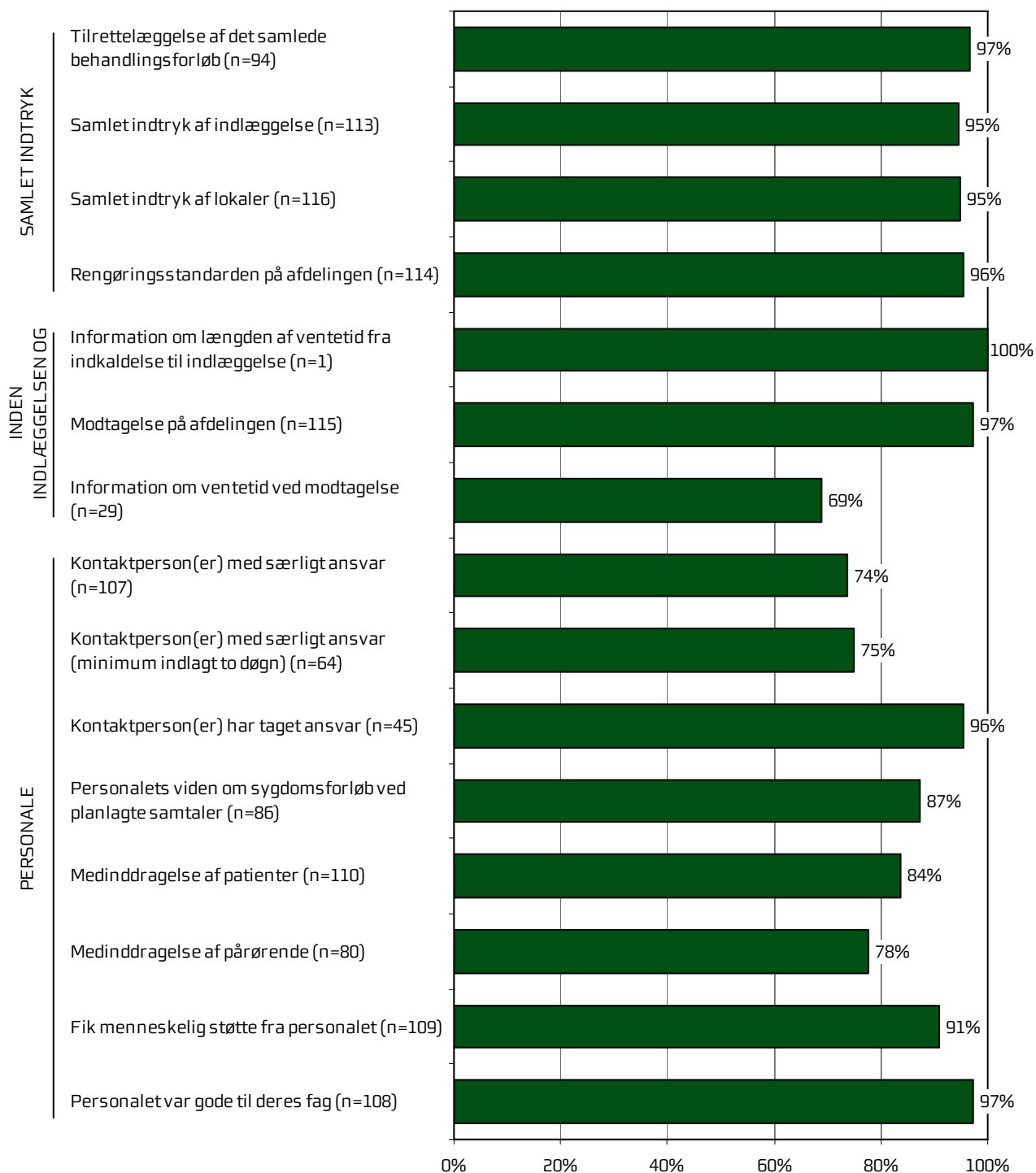
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

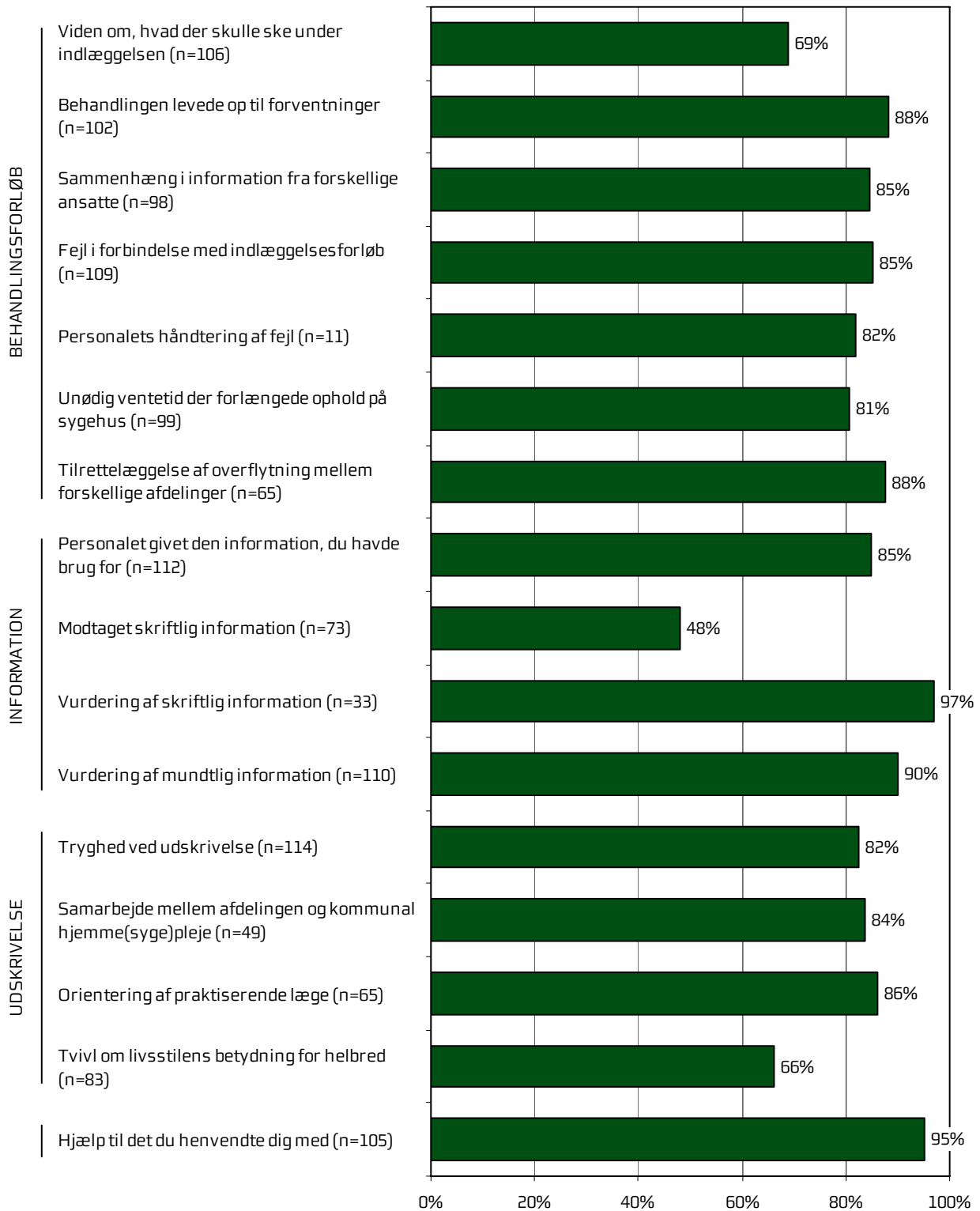
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Akut afdeling A24, Viborg

2009-tallet er for: Akut modtageafsnit M12-1, Viborg

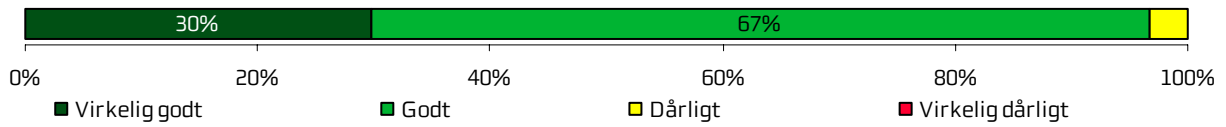
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

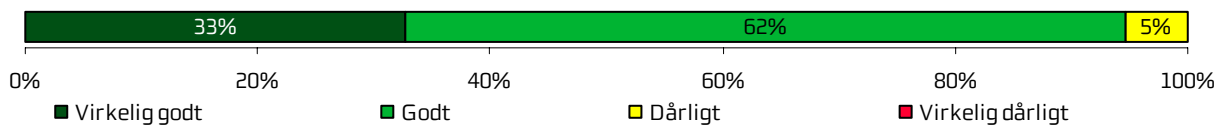
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

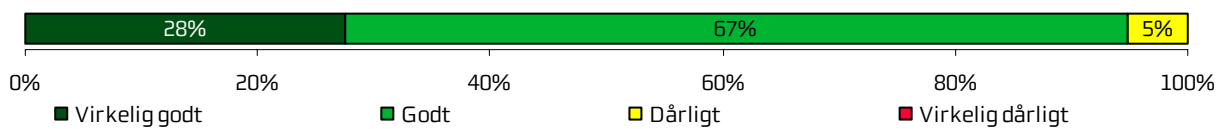
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=94)



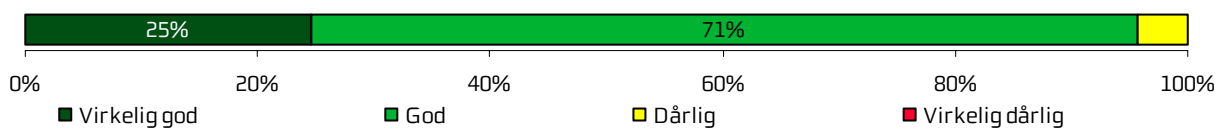
Samlet indtryk af indlæggelse (n=113)



Samlet indtryk af lokaler (n=116)



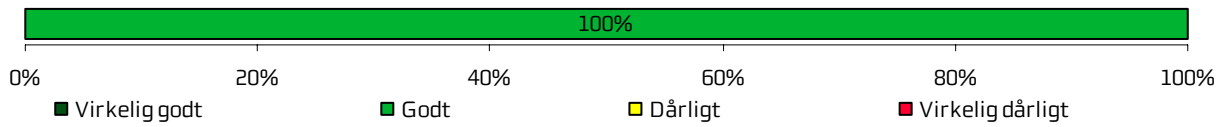
Rengøringsstandard på afdelingen (n=114)



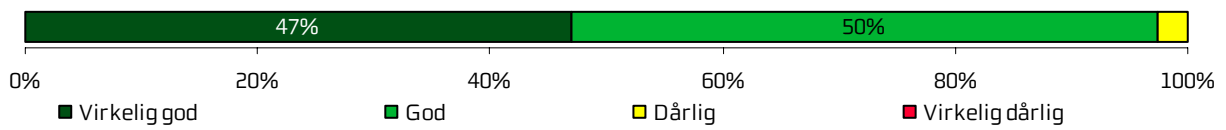
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	88 % *	87 % *	100 %	84 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	90 %	92 %	100 % *	86 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	95 %	90 %	88 % *	99 %	86 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	-	-	100 % *	89 % *	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

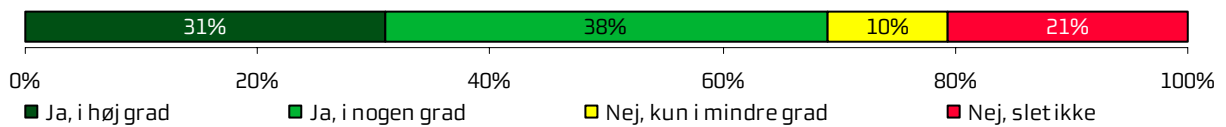
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=115)



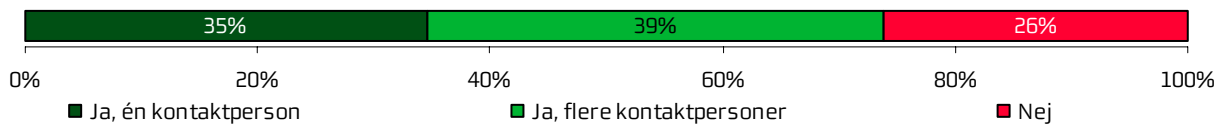
Information om ventetid ved modtagelse (n=29)



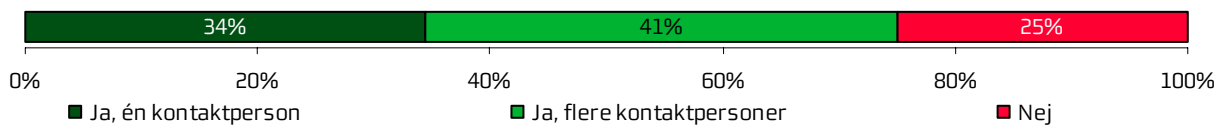
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	-	100 %	84 % *	95 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	97 %	96 %	100 %	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	69 %	80 %	59 %	91 % *	56 %	73 %

Personale

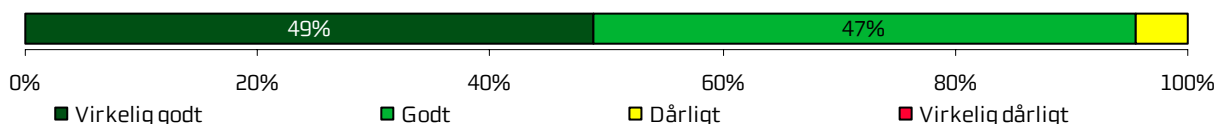
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=107)



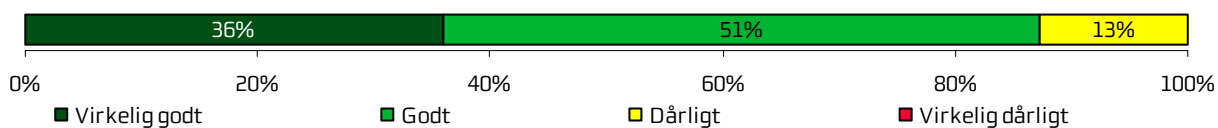
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=64)



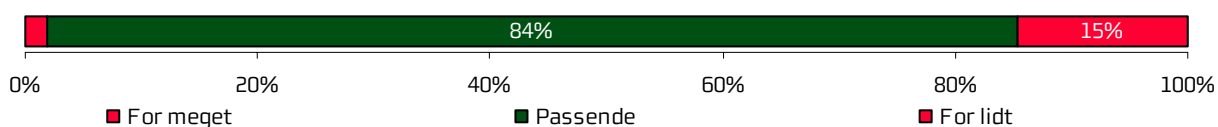
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=45)



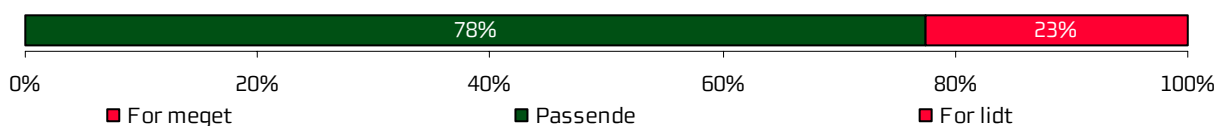
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=86)



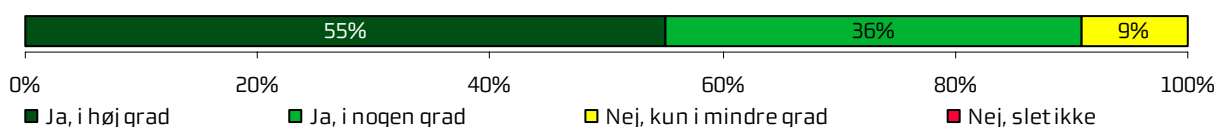
Medinddragelse af patienter (n=110)



Medinddragelse af pårørende (n=80)



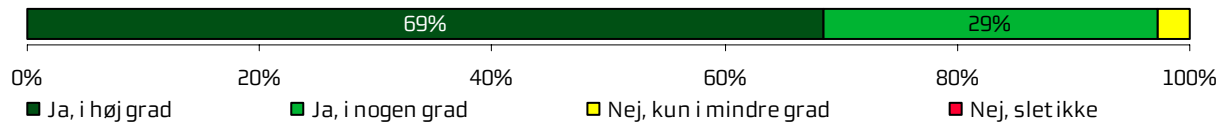
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=109)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	74 %	75 %	74 %	94 % *	69 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	75 %	68 %	-	96 % *	64 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 %	92 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	85 %	82 %	99 % *	79 %	91 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	83 %	80 %	97 % *	80 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78 %	81 %	74 %	95 % *	69 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	91 %	89 %	87 %	100 % *	82 % *	92 % *

Personale (fortsat)

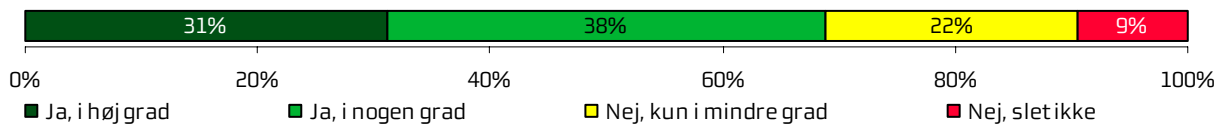
Personalet var gode til deres fag (n=108)



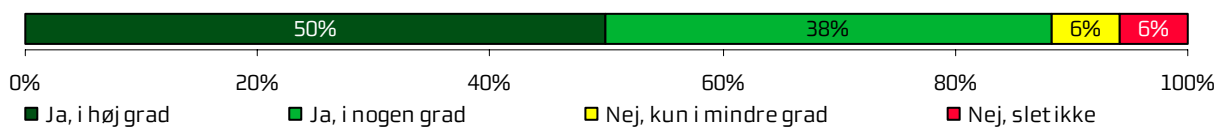
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	93 %	95 %	100 %	91 % *	97 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=106)



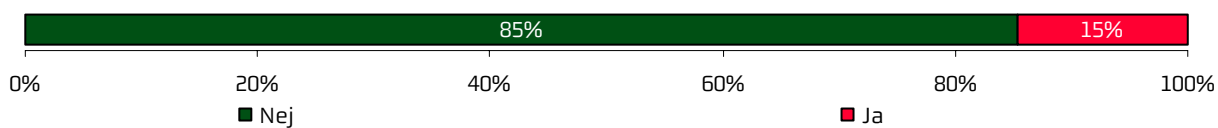
Behandlingen levede op til forventninger (n=102)



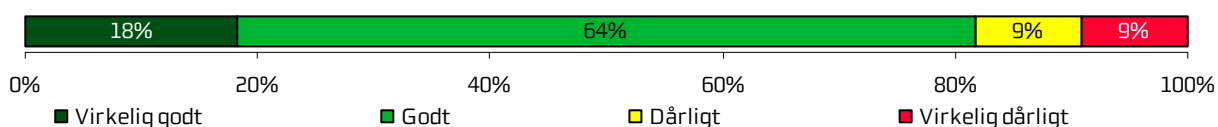
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=98)



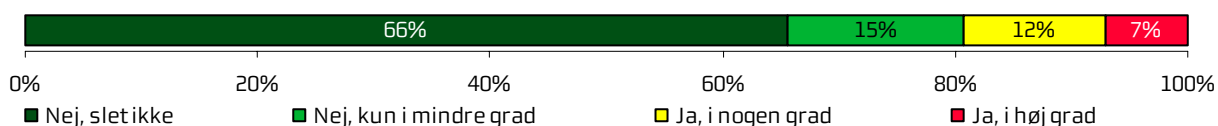
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=109)



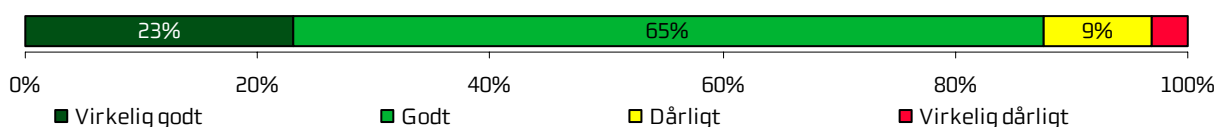
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=99)



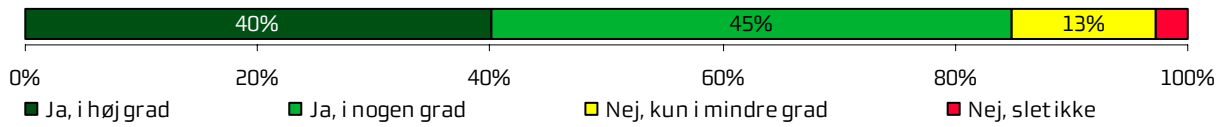
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=65)



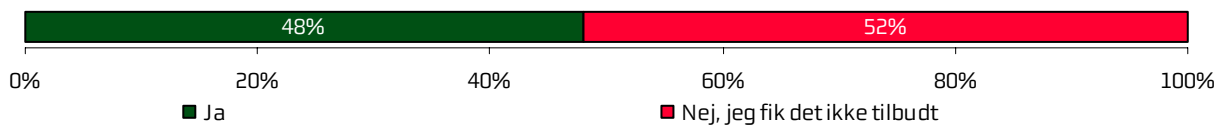
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	69 %	72 %	64 %	98 % *	74 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	83 %	84 %	99 % *	80 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85 %	86 %	80 %	99 % *	80 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	90 %	-	95 % *	78 %	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	82 %	70 %	-	76 %	47 % *	62 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	81 %	78 %	78 %	97 % *	72 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	88 %	90 %	-	100 % *	80 %	94 %

Information

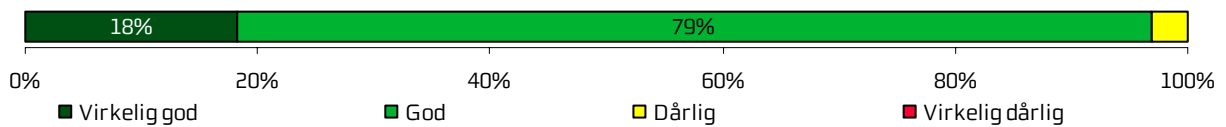
Personalet givet den information, du havde brug for (n=112)



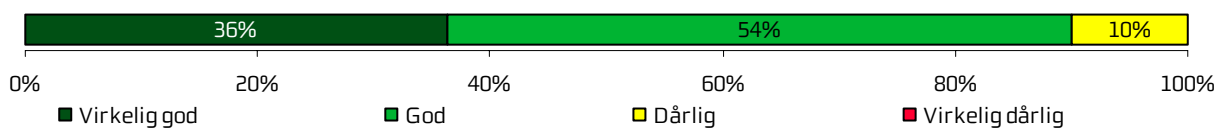
Modtaget skriftlig information (n=73)



Vurdering af skriftlig information (n=33)



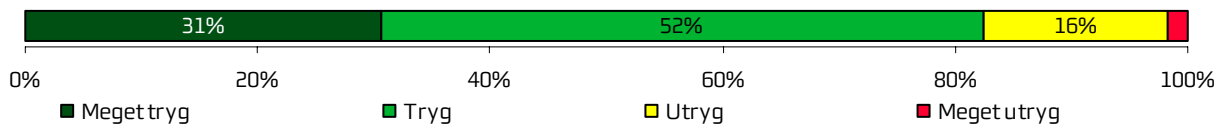
Vurdering af mundtlig information (n=110)



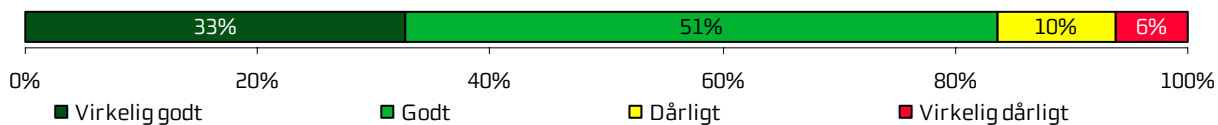
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	85 %	-	-	99 % *	84 %	92 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	48 %	29 % *	-	95 % *	42 %	69 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	100 %	94 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	90 %	88 %	86 %	100 % *	87 %	94 %

Udskrivelse

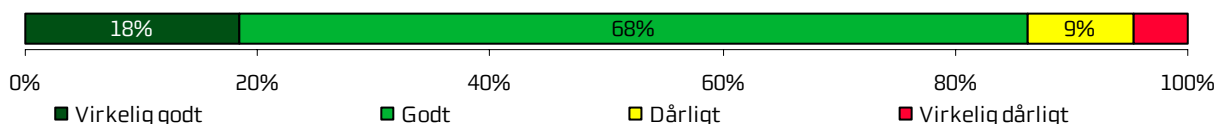
Tryghed ved udskrivelse (n=114)



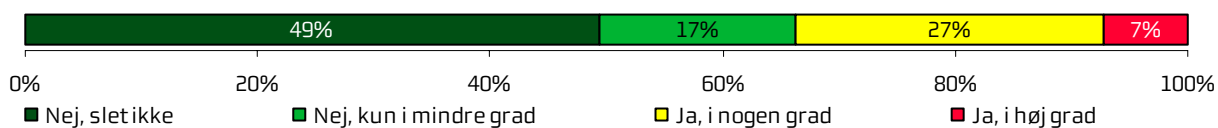
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=49)



Orientering af praktiserende læge (n=65)



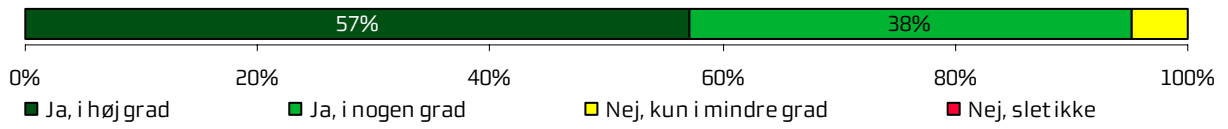
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=83)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	82 %	81 %	85 %	97 % *	79 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	84 %	86 %	74 %	98 % *	79 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86 %	83 %	87 %	98 % *	76 %	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	66 %	64 %	68 %	95 % *	64 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=105)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95 %	90 %	91 % *	100 % *	89 % *	95 % *





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.

A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
2	Var ikke indlagt.	Intet svar
7	Jeg blev kørt i taxa til sygehuset. Jeg kunne ikke gå ordentligt.	Virkelig godt
11	Da det blev besluttet, at jeg skulle indlægges, gik det hurtigt, men det tog lidt tid, inden mine egne læger blev klar over, hvor syg jeg var.	Virkelig godt
13	Der var ikke nogen ventetid.	Virkelig godt
14	Jeg blev indlagt akut.	Godt
16	Jeg altid har været yderst tilfreds med at være på Viborg Sygehus. Alt er tilfredsstillende.	Intet svar
17	Jeg blev indlagt akut og var uklar. Derfor husker jeg ikke indlæggelsen.	Intet svar
18	Jeg havde ingen kontakt til afdelingen, før jeg fik indkaldelsen. Som altid en måneds ventetid. Jeg ringede og spurgte, om undersøgelsen kunne fremskyndes, men desværre nej. Hende, jeg talte med, var venlig og imødekommende.	Godt
20	Travlhed.	Dårligt
22	Akut.	Godt
24	Semiakut indlæggelse. Blodtransfusion.	Godt
28	Akut indlæggelse ved natlæge [].	Godt
29	Blev akut indlagt.	Godt
31	Jeg var afkræftet, så jeg husker ikke så meget. Fra jeg vågnede, til jeg skulle til læge, besvime-de jeg [flere] gange, fik jeg at vide af min kæreste. [Jeg tabte mig meget over en kortere perio-de].	Virkelig godt
32	Jeg blev indlagt akut efter hjerteanfald.	Dårligt
33	Blev akut indlagt på lungeafdeling og lagt i respirator.	Virkelig godt
35	Blev akut indlagt direkte fra konsultation hos egen læge.	Virkelig godt
37	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
39	Jeg blev indlagt på afdelingen efter besøg hos vagtlægen, derfor var ventetiden ikke særlig lang.	Godt
41	Det varede lidt længe, inden jeg kom ind til vagtlægen, selvom jeg fortalte, hvad der var galt. Da jeg kom ind, gik det meget stærkt med indsprøjtninger og at blive kørt op.	Virkelig godt
42	Skulle have en operation, men man opdagede, at jeg havde [en anden lidelse].	Godt
43	Jeg var hos læge [i sommer] og blev "beordret" direkte til Akut Afdeling A24, hvilket jeg naturligvis efterkom.	Godt
44	Jeg var hos egen læge, som sendte mig af sted med mistanke om en blodprop [].	Dårligt
47	Blev indlagt akut af vagtlægen.	Virkelig godt
50	Jeg blev akut indlagt, så der var ingen ventetid.	Godt
50	Jeg blev akut indlagt og derfor ikke indkaldt.	Godt

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 52 | Jeg ringede til lægevagten, da jeg havde problemer med vejrtrækningen, tog på skadestuen og blev indlagt. | Virkelig godt |
|  | 53 | Hasteindlagt. | Godt |
|  | 58 | Blev akut indlagt. | Godt |
|  | 60 | Blev indlagt akut. | Godt |

A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Modtagelsen
8	Kom til sygehuset med Falck. Udtrykning.	Virkelig god
11	Ikke andet end det var en flot modtagelse. De kom flere gange og sagde, at de var kede af, at jeg skulle være på gangen, og de håbede at der snart skete noget.	Virkelig god
13	Venlig, ingen ventetid, hurtig undersøgelse, god information.	Virkelig god
14	Der var ingen ventetid.	God
16	At være indlagt på Viborg Sygehus, alt er tilfredsstillende.	Intet svar
18	På afdelingen vidste de ikke, jeg kom, men sagde, de nok skulle finde ud af det.	Dårlig
28	Noget forvirret.	God
31	Sygeplejerskerne var suveræne, men ikke alle læger.	Intet svar
34	Den var god.	God
35	Følte mig helt tryk. Blev straks taget hånd om af omsorgsfuldt og kompetent personale.	Virkelig god
39	Alle tog godt imod mig både læger og plejepersonale.	God
41	Kan ikke huske ret meget. Det var [en hverdagsaften]. Vågnede først op [to dage efter om eftermiddagen].	Virkelig god
43	Alle var søde og venlige.	Virkelig god
47	Jeg var ret dårlig, da jeg blev indlagt, men så vidt jeg husker, blev jeg modtaget ganske udmærket.	Virkelig god
50	Havde en god fornemmelse af, at der var styr på det hele.	Virkelig god
58	Kan ikke huske noget fra indlæggelsen.	Intet svar

A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Fejlhåndtering
1	Jeg blev indlagt på én afdeling. Lå der [et par døgn], hvor de ikke rigtig vidste, hvad de skulle gøre ved mig eller kunne [] mig. Så kom jeg på en anden afdeling - det var en fejl. Da jeg endelig kom i MR-scanner, finder de ud af, [hvad mit problem er]. Er så [nogle uger] på en tredje afdeling, hvor behandlingen var god.	Godt
3	Det står i papirerne, at jeg ikke tåler penicillin. Jeg fik Imdrax, og hele kroppen blev angrebet (ikke ansigtet) [med afskalning og følsomhed til følge].	Intet svar
12	Vi fik en medicinseddel, hvor der stod, at han skulle have [en vis dosis medicin]. Han blev så syg og fik feber. Ringede til sygehuset. Han skulle kun have haft [en meget mindre dosis]. Én skriver sedlen, en anden bestiller noget andet på apoteket.	Intet svar
14	Jeg blev ikke behandlet. Kun undersøgt og medicineret.	Intet svar
15	Jeg fik diarré (tynd mave). Og jeg blev udskrevet i løbet af en halv time UDEN PAPIRERNE. Jeg fik et plastkrør med, der skulle gøres i, og gå til min egen læge. Heldigvis for det. Det klarede de for mig. Hvem skulle ellers svare på den?	Virkelig dårligt
21	Jeg ville gerne have talt med kirurgen inden operationen.	Intet svar
27	Personalet tog sig ikke af vejrtrækningsproblemer i flere dage. Mangel på [det korrekte udstyr]. Det fjerde passede. Det blev sat i efter overførsel til andet sygehus [].	Godt
31	Den første eller anden nat vågner jeg ved, at de er ved at panikke angående mit drop, og jeg kunne ikke finde snoren, da den var uden for min rækkevidde.	Intet svar
32	Jeg blev fejlmedicineret i tre dage, to fejltyper.	Godt
44	Vi ventede en evighed første dag, inden der kom en læge. Jeg kunne ikke blive scannet den første dag, og skulle møde [om morgenen] næste dag. Vi sad og ventede til [om eftermiddagen] og fik at vide, scanningen måske ikke kunne blive. Min kone gik ned på billeddiagnostisk afdeling for at høre, om det blev til noget. Så kom jeg ned i løbet af en halv time. Lægen, vi talte med den første dag, mente, man ikke kunne bestille tid. Det fandt vi ud af senere godt kunne lade sig gøre.	Intet svar
45	Der gik [flere dage inden lidelse blev konstateret]. Det medførte overflytning til andet hospital, hvor man fandt problemet. Det var formodning om blodprop [], der medførte overflytningen. På det andet hospital fik de styr på problemet, [] hvilket jeg er meget taknemlig for, at de hurtigt fandt ud af.	Virkelig godt
54	Forkert medicin. Glemte medicin.	Godt
55	Ikke deciderede fejl, men jeg skulle selv bede om at få min medicin. Jeg fik ikke vand til at skylle den ned med, og den person, jeg bad om det, så jeg aldrig mere. Jeg kunne ikke stå eller gå og bad om hjælp til at komme i brusebad. Hjælpen jeg fik, bestod i, at en plejeperson flyttede en badeskammel ind på baderummet, snavsetøjskurv og andre ting, der stod under bruseren, måtte jeg selv fjerne, og jeg fik ingen hjælp til selve badet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
56	Lidt tilfældigt om de fik givet antibiotika i drop. Vidste ikke om en anden kom og gjorde det/troede en anden var ved det. Ikke en stor fejl, men det virkede ikke som om, de snakkede sammen om, hvem der gjorde hvad.	Intet svar
59	Fik morfin, selvom jeg havde sagt, at jeg ikke kunne tåle det.	Virkelig godt

A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
13	Jeg blev indlagt på hospitalet, hvilket i høj grad gav ro og var en god oplevelse. Samtidig var min medicinske behandling i top, og jeg kunne henvende mig der hele døgnet.	Virkelig godt
15	Meget dårligt personale.	Godt
18	Desværre blev der intet behandlingsforløb, da der ikke blev fundet en grund til mine []smerter.	Godt
19	Fastede alt for mange timer i et døgn.	Godt
29	Blev for tidligt udskrevet, blev indlagt igen samme dag.	Godt
31	De sidste tre læger, inden jeg kom på afdelingen, var bare suveræne. De gav mig håb, mod og kampgejst igen, og de gav mig en indre ro.	Virkelig godt
32	Der var tilsyneladende ikke sammenhæng mellem forskellige undersøgelser, og [der var] manglende samtaler/briefing i lægeregi, hvilket i øvrigt blev bekræftet af en læge NN på en anden afdeling.	Dårligt
44	Jeg synes, det er under al kritik at lade patienter sidde i dagevis og vente, når det ikke er nødvendigt. For da jeg på et senere tidspunkt skulle scannes, var der bestilt tid.	Dårligt
47	Mit sygdomsforløb var lidt atypisk, bl.a. pga. mistanke om mere end én diagnose. Så de første dage var ikke så rare, fordi jeg næsten ikke kunne overskue, at der måske var mere end én ting i vejen. Men det var jo ikke personalets skyld. De gjorde det rigtig godt. Jeg føler, at man undersøgte alt for at finde ud af, hvad jeg fejlede.	Virkelig godt
50	Synes det er belastende, når man får at vide, man har en alvorlig, livstruende sygdom, at man så slet ikke bliver underrettet om samtalen, og får tilbud om at få en pårørende med til samtalen, som man kan støtte sig til bagefter. Især når det er en læge som er svært at forstå.	Godt
55	[Sent om aftenen] blev en [] mand bragt ind på min stue, hvor vi i forvejen lå tre. Han medbragte [flere] besøgende, og de underholdt sig muntert i ca. en time, uden nogen fra personalet bad dem om at forlade stuen, så vi andre kunne få ro.	Godt
57	Jeg blev flyttet i et vagtskifte. Derfor gik der noget tid, inden jeg blev mødt af min sygeplejerske.	Godt

A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
10	Jeg havde ikke indtryk af, at de havde styr på forløbet, for eksempel billeder fra røntgen.	Godt
14	Har ikke fået stillet en diagnose.	Godt
18	Jeg har kun fået information gennem lægen, jeg var tilknyttet. Det har været på afdelingen eller telefonisk. Han har beklaget meget, at han ikke kan hjælpe mig.	Godt
25	Jeg fik at vide, at jeg fik prøveresultater af min egen læge efterfølgende, men har aldrig fået dem (formentlig min egen læges forglemmelse).	Virkelig godt
28	Fik ikke skriftlig information.	Godt
31	Generelt må I godt snakke højere til mig, da jeg er hørehæmmet. Ellers var I smaddersøde, og I havde hjertet med jer.	Virkelig godt
32	Afdelingen opfordrede mig til at kontakte egen læge om videre behandling af en følgesygdom af mit anfald. Denne læge udtalte sin undren over det fremsendte materiale, og kaldte det mangelfuldt. Han tilsidesatte det, og gennemførte en ny række undersøgelser.	Dårligt
47	Skriftlig information: Jeg har efter udskrivelse kun modtaget brev om indkaldelse til kontrol.	Virkelig godt
50	[Den skriftlige information var] dårlig, fordi der i papirerne står det, de ved indlæggelsen troede, jeg fejlede, men ikke den sygdom, jeg fejlede, og som jeg blev behandlet for. [Med hensyn til den mundtlige information] forklarede kontaktpersonen ét, og det øvrige personale gjorde noget andet. Lægen var lidt svær at forstå.	Godt
50	Under indlæggelsen var personalet ikke enige om vurderingen af lægesamtaler m.m. På udskrivningspapirerne står der, hvad for en sygdom, som de i starten troede, jeg havde, men ikke den de fandt ud af, at jeg havde, og som jeg blev behandlet for, men den rigtige var dog sendt til egen læge.	Godt

A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?


ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
31	NN gjorde mig så tryk og informerede mig så godt, at jeg med ro i sindet kunne tage hjem. Og den sygeplejerske, der var med til at udskrive mig var også bare superduper. Hende takker jeg mange gange.	Virkelig godt
32	Pga. en dårlig planlægning, og derved frustration hos personalet, der ikke kunne overse overbelægning, lod jeg mig udskrive [om natten]. Skulle formodentlig have været udskrevet dagen efter. Men fik ingen afsluttende samtale med en læge.	Dårligt
34	For lang ventetid.	Virkelig godt
41	Lægen har ikke fået materiale om min indlæggelse.	Virkelig godt
50	Hvis jeg ikke havde protesteret, var jeg blevet sendt hjem med feber og uden behandling. Fik dog en sygeplejerske til at forstå mig, og fik en lægesamtale inden udskrivelse, som min kontaktperson i øvrigt havde lovet mig. Mens andre på hjemsendelsesdagen pludselig ikke mente var nødvendig.	Godt
50	Utryk, fordi de først ville sende mig hjem med feber og ingen medicin. Efter protest fra mig fik jeg den samtale med læge NN, som jeg var blevet lovet af kontaktpersonen. Jeg skulle derefter blive dag mere og være på medicin yderligere [nogle] dage. Hjem uden feber. Men fik kommentarer fra personalet, om det var godt at få lov at blive en dag mere.	Godt

A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin

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

ID	Kommentarer - A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin	Samlet indtryk
4	Det eneste, der manglede, var bæger til vand, når man skulle børste tænder på badeværelset.	Godt
5	Fantastisk med fjernsyn! Det gjorde indlæggelsen lidt mindre kedelig ;-)	Virkelig godt
6	Ved ankomsten blev jeg venligt modtaget og undersøgt af en læge og hans medfølgende aspirant. Bagefter kom en sygeplejerske og tilbød mig en kop kaffe med et par kiks. Og så var det slut med omsorgen på det sygehus. Senere blev jeg flyttet til en anden firesengsstue, og der blev sat forskellige apparater på mig, [] så lægerne kunne foretage undersøgelser []. Hen på aftenen kom en sygeplejerske og gav mig en indsprøjtning i maven. På min forespørgsel fik jeg at vide, at det var noget ved hjertet, man ville undersøge. Næste formiddag havde jeg så ventet at høre, hvad resultat der var kommet ud af undersøgelserne. Det var der imidlertid ingen, der ulejlige sig med, men ved middagstid fik jeg at vide, jeg skulle ned til røntgenundersøgelse []. Da jeg var oppegående, syntes jeg, at jeg godt selv kunne hente min middagsmad, men på en meget uvenlig måde fik jeg besked om, at patienterne ikke selv måtte tage af fadene. Under aftenstuegang [] havde ingen åbenbart tid til at underrette mig om min tilstand. [Senere på aftenen] forlangte jeg at komme til at tale med en læge. Nu måtte nogen kunne sige mig, hvad der foregik. Der kom så også en med den besked, at jeg ville få nærmere oplysninger næste morgen, da man ikke var blevet færdig med at se på røntgenbillederne. Jeg bad så om en sovepille, men det ignorerede den pågældende læge, dog fik jeg en plejer til at komme med en. Hen på formiddagen næste dag kom så en læge og fortalte ingenting, men at der var noget, der skulle gøres, men det kunne gøres ambulantly. Resultatet blev, at jeg tog hjem og kontaktede det lokale lægehus []. Lægehuset har modtaget en intetsigende rapport om min tilstand og meddelt, at jeg var underrettet, hvilket jeg absolut ikke er. Der står heller ikke noget om nogen ambulantly behandling, så nu undersøger lægerne her de samme ting, som er foretaget i Viborg. Under hele mit ophold på Viborg Sygehus følte jeg mig meget dårligt behandlet. En ting er i hvert fald sikkert, AT OM JEG FALDER OM PÅ GADEN I VIBORG, SKAL JEG IKKE INDLÆGGES DER.	Intet svar
9	Jeg kan sige, at alt var godt.	Intet svar
10	Personalet tog sig rigtig godt af mig. Super.	Godt
14	Personalet var utroligt søde og hjælpsomme.	Godt
17	Efter et par uger var jeg indkaldt til samtale. Der var intet nyt. Jeg kunne måske have talt med min egen læge, så havde jeg sparet benzin til [mange] kilometer. Det er meget svært at finde en parkeringsplads.	Intet svar
19	Manglede variation i den bløde kost! Blød kost på grund af synkebesvær.	Godt
21	Gode til at servicere.	Godt
23	[] Jeg kan sige, at jeg var meget tilfreds med modtagelse og ophold. Alle var venlige og kompetente, så jeg har bestemt kun gode ting at sige.	Intet svar
26	Fik en rigtig god behandling, følte virkelig de ansatte var menneskelige. Alle ansatte var utroligt søde og hjælpsomme. En rigtig god afdeling, når man nu skulle på sygehuset.	Virkelig godt
30	Jeg var glad for, at der blev fundet ud af, hvad jeg fejlede, og at det ikke var hovedet, det var galt med.	Godt
30	Der blev gjort meget for at finde ud af, [hvilken legemsdel, det drejede sig om].	Godt
31	I må gerne skrue ned for nattebelysningen eller sluk det helt.	Virkelig godt
35	Jeg bemærkede, at personalet var meget omsorgsfuldt og havde øje for, når nogen havde særligt behov for støtte, såvel fagligt som menneskeligt. Godt med stuegang i enerum med læge og sygeplejerske fremfor på stuen.	Virkelig godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 36 | Problematisk med flere patienter på én stue, når en dårlig besked bliver givet. Jeg oplevede, at en patient på min stue fik en negativ besked samtidig med, at andre havde højrøstede gæster på besøg, og andre talte i mobiltelefon. Alle har ret til at få dårlige beskeder i enerum. | Godt |
|  | 38 | Mangelfuldt tv på stuer. | Godt |
|  | 40 | God omsorg og pleje af et meget venligt personale. | Virkelig godt |
|  | 43 | Jeg var kun indlagt i tre dage, men i den korte tid fik jeg indtryk af, at det var det helt rigtige personale på netop den afdeling. Altid med godt humør og dejlige oplivende smil. | Godt |
|  | 45 | Hjælp til toiletbesøg og opfølgning under toiletbesøget (nat). | Godt |
|  | 46 | Hjælpe en ud af sengen og på toilettet, når man har fået en ny skulder. | Godt |
|  | 47 | Da jeg blev indlagt akut, var der ikke noget planlagt forløb FØR, men [tilrettelæggelsen af forløbet] under og efter er jeg godt tilfreds med. Jeg var meget forundret over, at sengetøjet ikke blev skiftet i de fem dage, jeg var indlagt, og at snavsetøjskurven, som var åben, stod inde på stuen, blev tømt hver anden dag. | Virkelig godt |
|  | 48 | I nogle tilfælde svært at kommunikere! Forståelsesvanskeligheder er et problem i mange tilfælde. | Godt |
|  | 49 | Alle gjorde alting særlig godt! Som patient oplever man slet ikke, hvor hårdt et arbejde de har, for de beklagede sig aldrig, men var kedede af fyringer. | Virkelig godt |
|  | 50 | Jeg syntes, der mangler en opholdstue, så man kan få ro til at snakke med sine pårørende, især når man er på en firesengs stue. Der var af og til meget uro på stuen om natten, pga. der kom akutte patienter ind på stuen, og dermed en masse rend af personale. | Godt |
|  | 50 | På afdelingen synes jeg, der manglede en opholdsstue eller et sted, hvor man kunne tale privat med sine pårørende. Især når man lå på en firesengs stue og havde pådraget sig en livstruende sygdom. På stuen manglede et TV. Der var af og til meget uro på stuen om natten, da stuen åbenbart også blev brugt som akut modtagerstue. | Godt |
|  | 51 | Afdelingen er gode til at komme, når vi kalder, når vi er sengeliggende. Ingen sure miner. Meget søde og professionelle personaler, både læger, sygeplejersker og rengøringspersonale. | Virkelig godt |
|  | 54 | Fem på én stue er for mange. [For patienter], hvor det er besværligt at komme ud fra stuen, ville det være dejligt med et TV, helst et til hver seng, men i det mindste et på stuen. | Godt |
|  | 55 | Jeg tror, afdelingen gør, hvad den kan med de forhåndenværende ressourcer, men rengøringen er for dårlig. | Godt |
|  | 58 | Der var meget trangt på stuen, når der kom en ekstra seng ind. Tre på en tosenstue er for meget. | Godt |