

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Medicinske Senge Holstebro
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**



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:	391
Besvarelser fra afsnittets patienter:	206
Afsnittets svarprocent:	53%

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

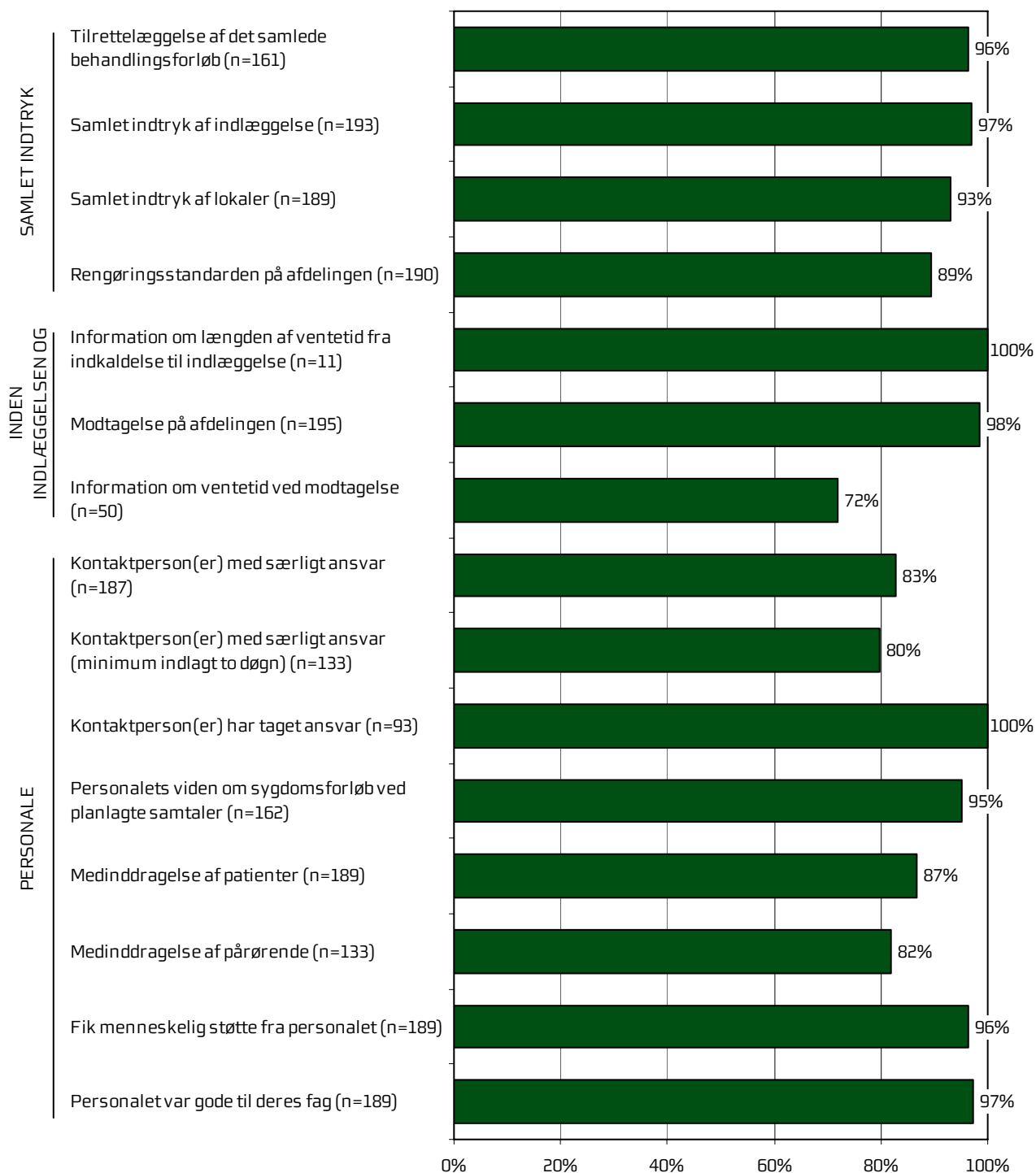
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

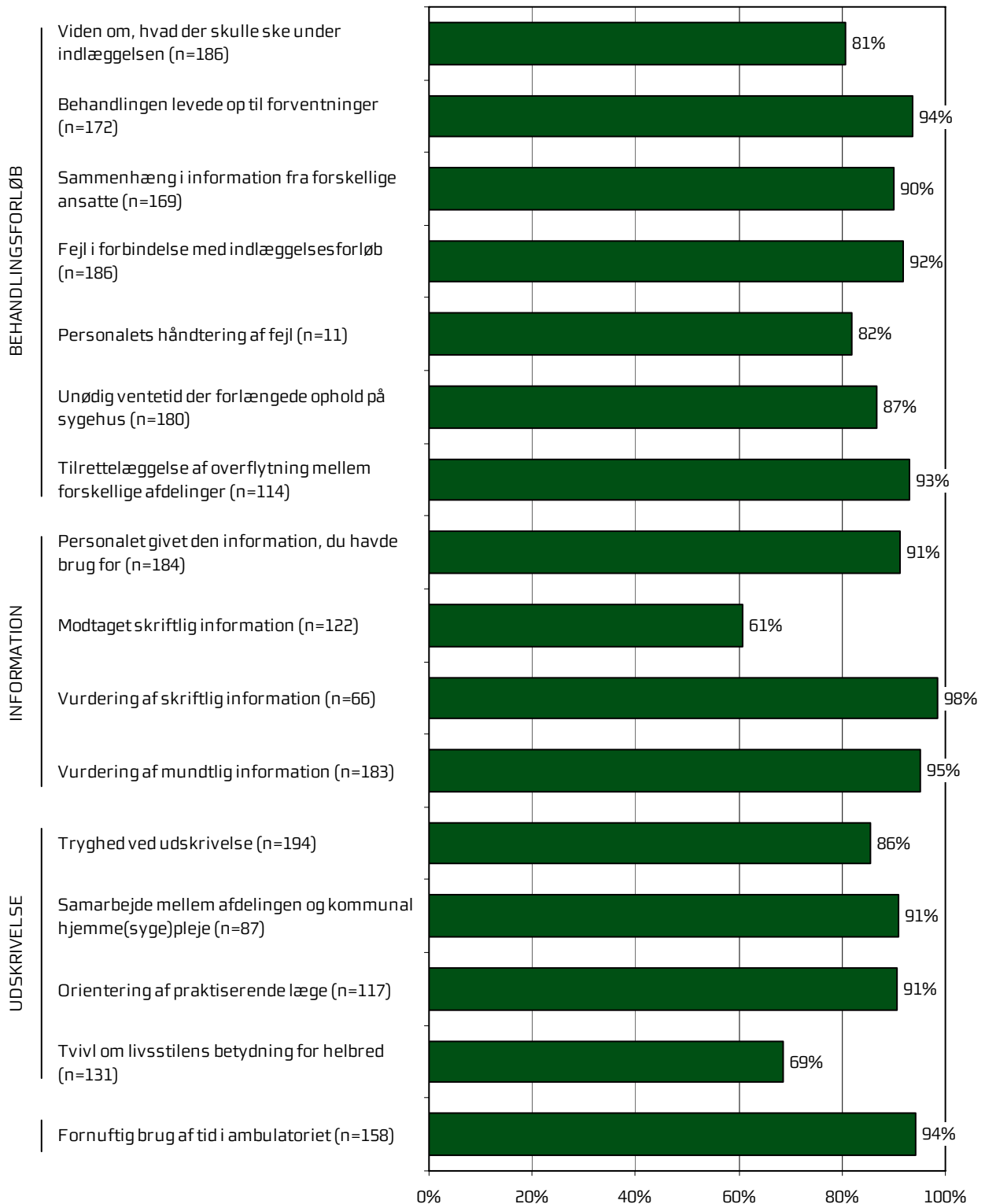
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

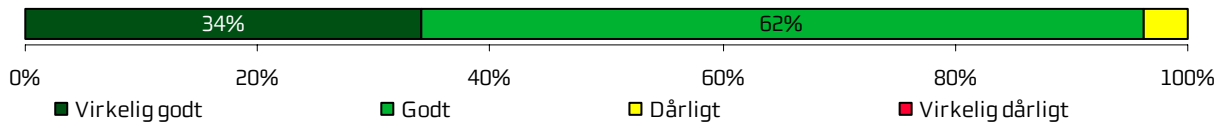
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

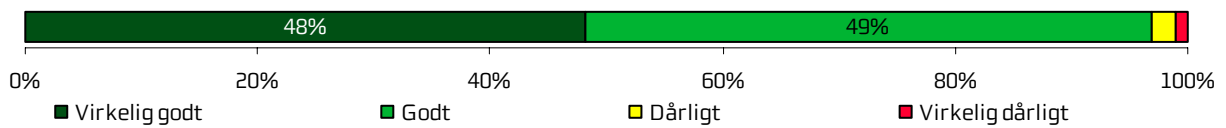
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

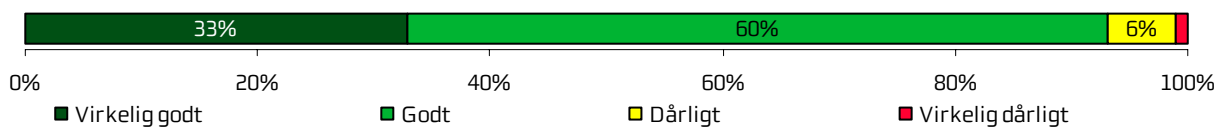
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=161)



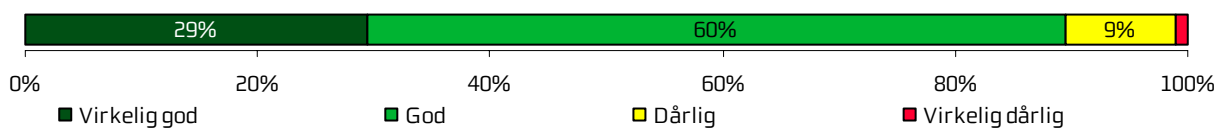
Samlet indtryk af indlæggelse (n=193)



Samlet indtryk af lokaler (n=189)



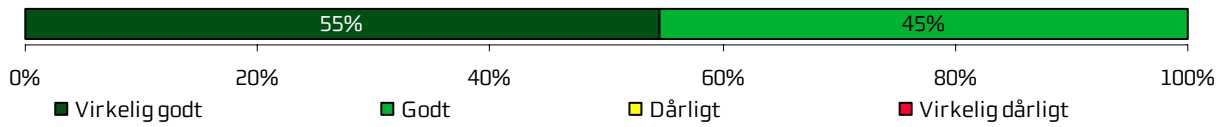
Rengøringsstandard på afdelingen (n=190)



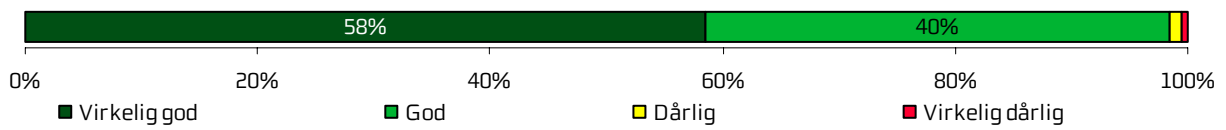
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	-	-	99 %	89 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	-	-	99 %	91 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	-	-	99 % *	88 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	89 %	-	-	98 % *	90 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

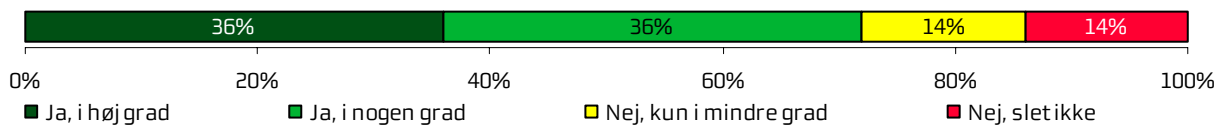
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=11)



Modtagelse på afdelingen (n=195)



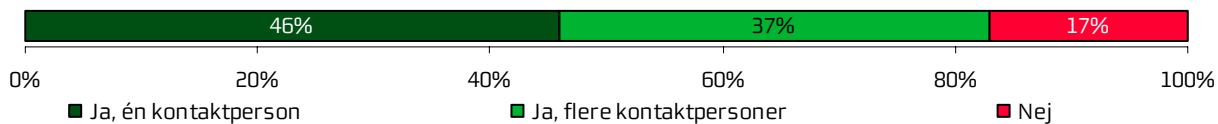
Information om ventetid ved modtagelse (n=50)



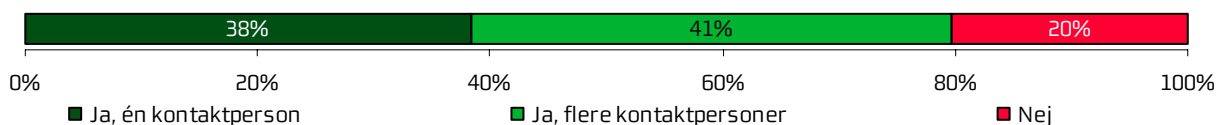
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	-	-	98 %	92 %	95 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	-	-	100 %	93 % *	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	72 %	-	-	84 %	62 %	72 %

Personale

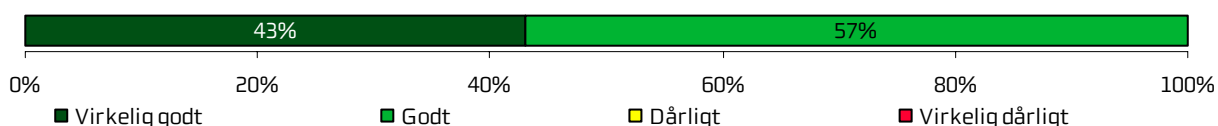
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=187)



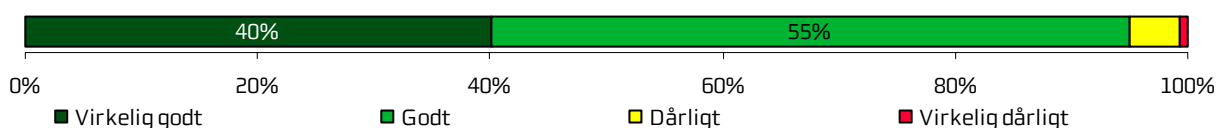
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=133)



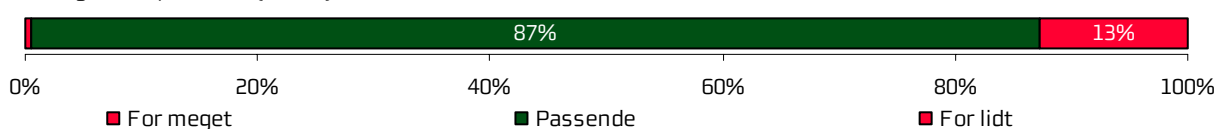
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=93)



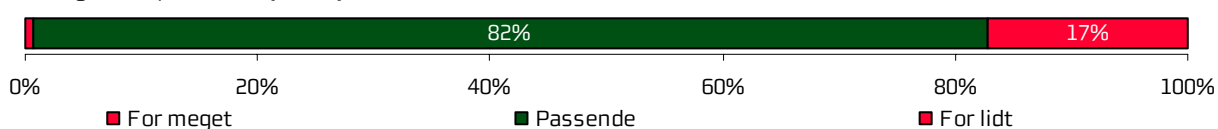
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=162)



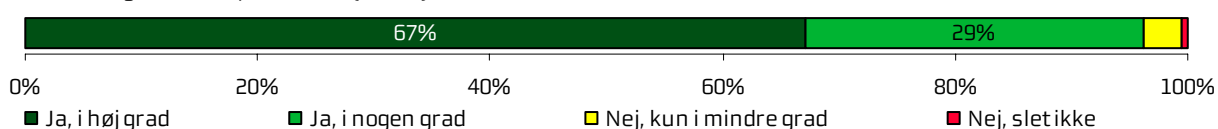
Medinddragelse af patienter (n=189)



Medinddragelse af pårørende (n=133)



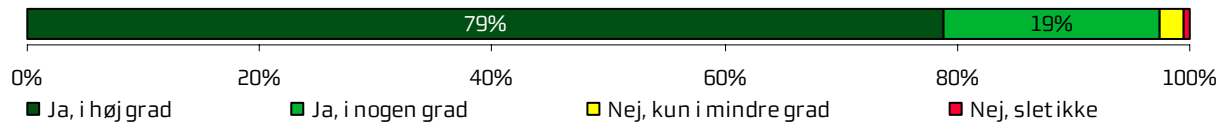
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=189)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	83 %	-	-	88 %	73 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	80 %	-	-	88 % *	74 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	-	-	97 %	87 % *	91 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87 %	-	-	95 % *	81 %	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	-	-	95 % *	78 %	85 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	-	-	97 %	89 % *	92 % *

Personale (fortsat)

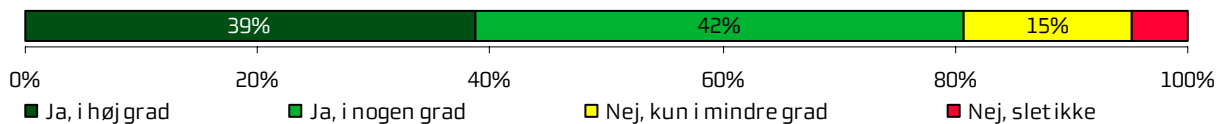
Personalet var gode til deres fag (n=189)



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

Behandlingsforløb

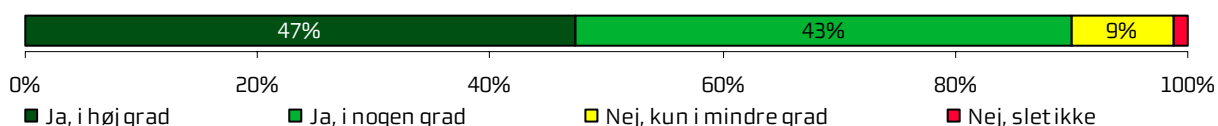
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=186)



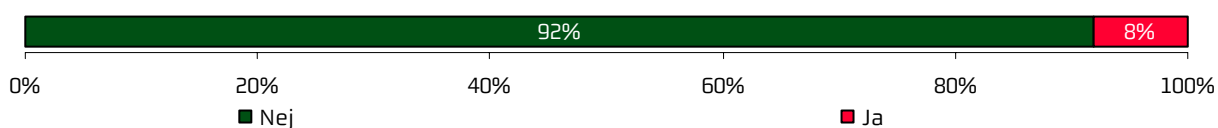
Behandlingen levede op til forventninger (n=172)



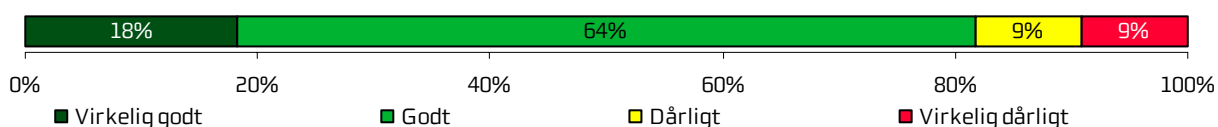
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=169)



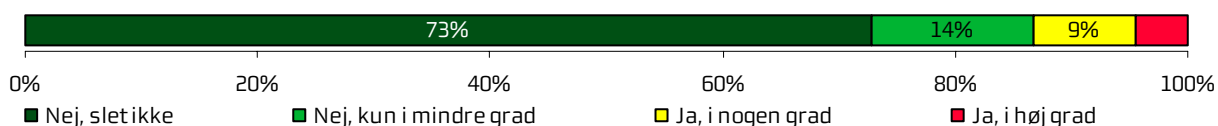
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=186)



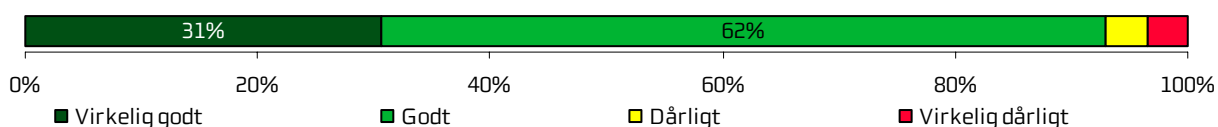
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=180)



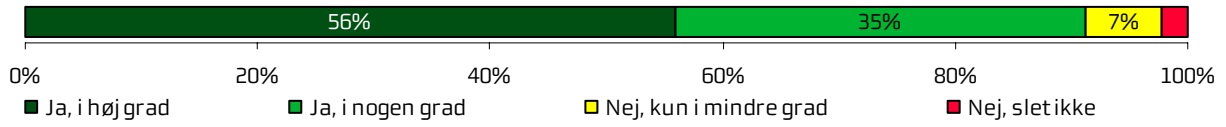
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=114)



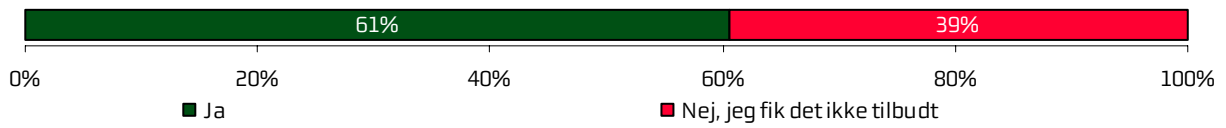
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	81 %	-	-	95 % *	77 %	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	-	-	97 %	84 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	90 %	-	-	97 % *	82 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	92 %	-	-	93 %	85 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	82 %	-	-	81 %	60 %	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	-	-	96 % *	80 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93 %	-	-	99 % *	86 %	91 % *

Information

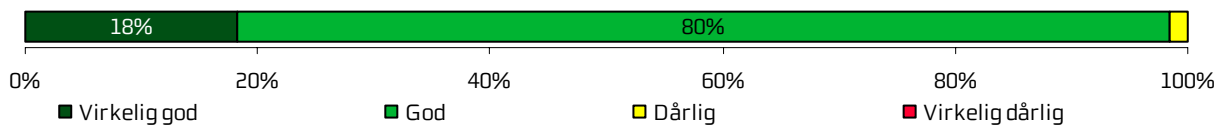
Personalet givet den information, du havde brug for (n=184)



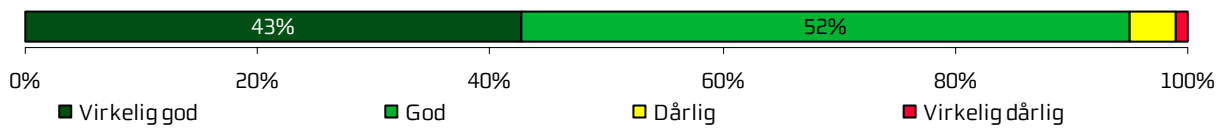
Modtaget skriftlig information (n=122)



Vurdering af skriftlig information (n=66)



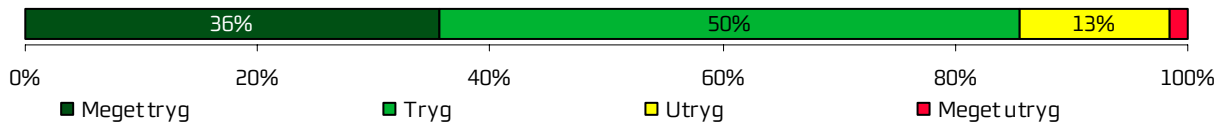
Vurdering af mundtlig information (n=183)



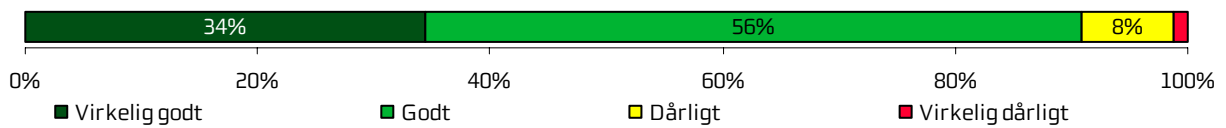
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	91 %	-	-	95 %	85 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	-	-	86 % *	40 % *	62 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	-	-	100 %	88 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	-	-	96 %	88 % *	91 % *

Udskrivelse

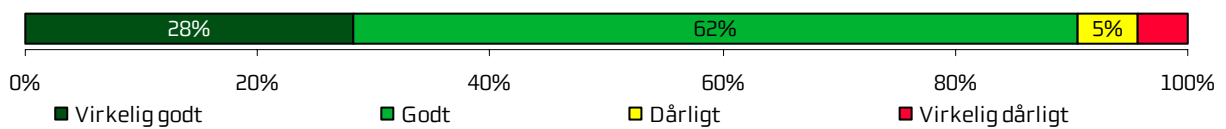
Tryghed ved udskrivelse (n=194)



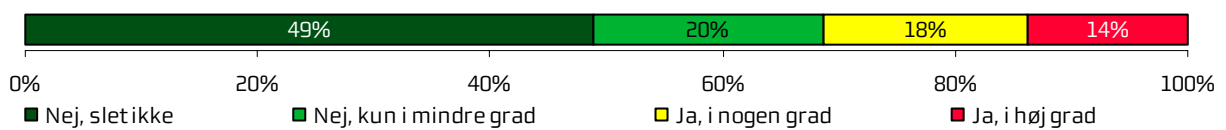
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=87)



Orientering af praktiserende læge (n=117)



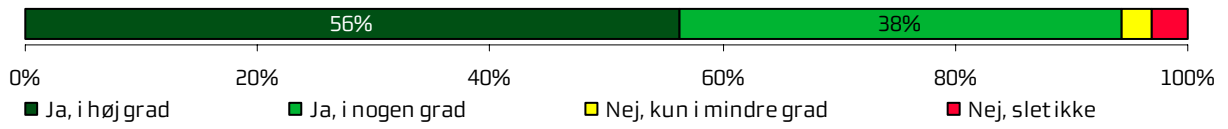
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=131)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	-	-	95 % *	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	91 %	-	-	98 % *	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91 %	-	-	88 %	77 % *	84 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	-	-	76 %	66 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=158)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	94 %	-	-	98 %	84 % *	91 % *

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.

Medicinske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro	Samlet indtryk
2	Jeg er til kontrol [regelmæssigt] og bliver ofte indlagt på grund af blodmangel.	Virkelig godt
3	Den var akut.	Virkelig godt
4	Jeg blev akut indlagt.	Godt
5	Akut indlæggelse.	Godt
6	Kollaps, ring 112 [to lidelser].	Virkelig godt
9	Akut.	Godt
10	Akut indlagt.	Godt
11	Er tilknyttet specialafdeling og blev velinformeret af speciallæge omkring forløb	Virkelig godt
13	Blev indlagt umiddelbart efter røntgen efter indkaldelse til røntgen.	Virkelig godt
14	Nej, kun godt.	Godt
16	Hasteindlagt.	Virkelig godt
19	Akut indlæggelse via egen læge. Dog nogen ventetid på modtagelsen.	Godt
23	Kom lige fra læge til sygehus.	Virkelig godt
24	Var indlagt på en anden afdeling først.	Godt
25	Jeg synes ikke rigtigt, jeg fik at vide, hvor lang tid jeg skulle være i modtagelsen, inden jeg kom op på afdelingen.	Virkelig godt
27	Da jeg ankom med Falck, spurgte en portør, om jeg selv havde en seng med, for de havde ingen, før de fik tømt en. (Det siger lidt om travlheden).	Virkelig godt
30	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
34	Indlagt akut.	Godt
35	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
39	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
40	Ventetiden følte meget lang. Efter en ganske kort undersøgelse [på under en halv time], ventede jeg i venteværelset [i fire timer].	Godt
42	Jeg var bevidstløs og aner intet om min indlæggelse. Anden gangs indlæggelse var fin og i orden.	Godt
43	Der blev sagt, at lægen ville komme om lidt. Vi ankom om [formiddagen], lægen kom [om aftenen].	Intet svar
46	Lægen indlagde mig, og jeg var der ikke så længe ([et par] dage).	Intet svar
55	Blev indlagt via hjemmeplejen.	Virkelig godt
63	Akutindlæggelse.	Godt
66	Akut indlæggelse. Ingen ventetid ved modtagelsen.	Virkelig godt

 68	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
 74	Jeg har været i modtagelsen i ca. to timer.	Godt
 76	Der gik for lang tid!	Godt
 77	Akut indlæggelse.	Virkelig dårligt
 78	Jeg kom med ambulance til Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
 80	Indlagt akut fra andet sygehus.	Virkelig godt
 81	Blev særdeles godt informeret om, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
 87	Det kunne ikke blive bedre.	Virkelig godt

Medicinske Senge Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro	Modtagelsen
1	Der var ikke ventetid.	Dårlig
3	Meget fin modtagelse. Meget venligt personale.	Virkelig god
6	Kollaps.	Intet svar
7	Jeg blev modtaget med stor forståelse og empati.	Virkelig god
8	Den var velforberedt. Jeg var ventet, og der stod en seng klar. Helt perfekt.	Virkelig god
14	Ualmindeligt søde og kompetente plejersker.	Virkelig god
15	Den var meget god. Og blev godt orienteret.	Virkelig god
25	Jeg synes, jeg fik at vide, hvordan mit forløb ca. ville blive.	Virkelig god
27	ALLE havde virkelig travlt.	Virkelig god
29	Kun god.	Virkelig god
39	Personalet var søde og smilende, trods de havde meget travlt. Jeg var [en af flere] på gangen, da der var overbelægning.	God
40	Venlig.	God
43	Modtagelsen fin fra sygeplejersken, men ventede fra [om formiddagen] til [om aftenen], inden der kom en læge. Det er virkelig dårligt, og der var sikkert ingen kommet den dag, hvis det ikke var fordi, vi sagde, at nu tog vi hjem.	God
47	Blev akut indlagt ved besøg på skadestuen.	Virkelig god
56	Jeg kom ind akut, og der blev taget hånd om mig med det samme. En virkelig god oplevelse.	Virkelig god
57	Jeg kan slet ikke huske noget fra indlæggelsen.	God
58	Man får en rigtig god og omsorgsfuld modtagelse.	Virkelig god
65	Jeg var tryk.	Virkelig god
66	Mindre problemer med kommunikation, da lægen var svær at kommunikere med.	God
72	Meget omsorgsfuldt, varmt og venligt personale.	Virkelig god
73	Jeg har en åben indlæggelse, og der var en seng og mine papirer klar, da jeg ankom.	Virkelig god
75	Jeg er [ældre]. Har en [sygdom]. Går med kateter, fik ikke min kørestol vasket og fik ikke blebukser skiftet i de tre dage, jeg var indlagt. Så jeg var stærk :-), men det var ikke rart at dufte til, da jeg kom hjem :-)	Virkelig dårlig
77	Ventede fem timer på en læge.	Dårlig
78	Der var ikke nogen ventetid.	Virkelig god
79	Rigtig god.	Virkelig god
87	Der var ingen ventetid.	Virkelig god

Medicinske Senge Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro	Fejlhåndtering
10	Fik udleveret medicin på trods af dosispakninger.	Godt
17	Ved den rutinemæssige undersøgelse ved modtagelse blev patienten desværre sat på sengen uden at få benene ud over sengekanten. Hun har meget ringe bevægelighed i [hoften]. [Det ene hoftelid] dislokerede: "Det er den største smerte, jeg nogensinde har mærket". Fortsat smerter.	Intet svar
18	De fandt ikke ud af, hvad jeg fejlede. Det gjorde jeg selv, efter jeg kom hjem. Nemlig en [ørelidelse] som for øvrigt stadig generer mig.	Intet svar
19	Overflyttelse til andet hospital fredag eftermiddag, hvorefter hjemsendelse for weekend, da ingen aktivitet på hospitalet i weekenden. Overflyttet med patienttransport med hjemtransport for egen hånd. Dette kunne have været undgået, såfremt man på de to hospitaler havde talt bedre sammen.	Dårligt
24	Store fejl i medicindoseringen og håndtering. Fejl i sårobervationer. Fejl i opmærksomhed og håndtering af ernæring til den svækkede patient. Fejl i vurdering af CT-scanningsbilleder. For lang ventetid i vurdering af CT billeder, og behandling af stor byld []. Ventede i to dage og fik først behandling, da jeg fik [anden lidelse].	Godt
26	Min første dag på Holstebro Sygehus fik jeg [en diagnose] af læge NN. [Nogle dage efter] fik jeg at vide, at [jeg var rask], hvilket jeg var meget glad for. Men den første besked ville jeg meget, meget gerne have undgået.	Intet svar
37	At min operation i forbindelse med forventet hjemmedialyse mislykkedes [flere] gange. Mener at det skyldes personalefejl ved operation!	Godt
45	Lyttede for lidt til [mig vedr.] ømheden i skuldre.	Virkelig godt
48	Satte mit natkateter op uden at informere mig. Stod med lommelygte, da jeg endelig vågnede. Kateteret blev ikke fjernet igen, selvom jeg gentagne gange bad sygeplejersken spørge lægen om, om dette måtte fjernes (JA eller NEJ). Så fik jeg intet svar, men blev sendt hjem med en blærebetændelse.	Intet svar
50	Fik en lille pille, som gav søvnløshed. Skulle så ikke have sådan én igen, men to gange måtte jeg selv afvise denne pille.	Godt
52	Når jeg den ene dag fik besked om, hvad der skulle ske næste dag, blev det ændret næste dag.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
62	Da jeg ringede til vagtlægen og fortalte om mit sygdomsforløb, mente han, at jeg selv skulle komme ud til modtagelsen. Det var jeg ikke i stand til og blev meget ked af det. Så der blev sendt en vagtlæge ud til mig, efter at min datter havde ringet til dem igen. Denne læge var meget god og bad om undskyldning og fik mig indlagt (lidt problemer med, hvilken afdeling jeg skulle til).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
69	På dag et får man indlagt en kanyl til medicin, og den blev automatisk lagt i højre hånd. Den blev lagt forkert og gjorde vanvittig ondt, så jeg bad om at få den flyttet til venstre hånd. Det er også upraktisk, når man er højrehåndet og bevæger hånden tit, især når man skal spise, vaskes osv.	Godt
71	Blodprøver. 12 stik for at ligge et drop er lige rigeligt.	Godt
74	Det tog alt for lang tid, til behandlingen startede. Jeg blev indlagt [om morgenen], og første penicillin fik jeg [ti timer senere].	Godt
77	Fejl i medicin. Jeg spurgte, om jeg skulle bruge min egen medicin. Jeg havde medbragt til en uge. Først var der fejl i [bestemt medicin], derefter fejl i [anden medicin]. Når jeg spurgte hvorfor, sagde de bare, at jeg selv skulle tage det. Jeg vidste det bare ikke.	Virkelig dårligt

Medicinske Senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro	Samlet indtryk
14	Alt fungerede perfekt takket være behageligt personale!	Godt
17	Den planlagte behandling, blodtransfusion, forløb perfekt.	Intet svar
19	For mange "unge" reservelæger inde over vurdering. Først ved kontakt med erfaren læge kommer der skred i behandlingen. Lidt spildtid af ressourcer, at yngre læger ikke tidligere erkender, at de ikke kan over-/gennemskue forløbet/behandlingsmuligheder.	Godt
21	Jeg har modtaget blod op til flere gange, og hver gang skulle jeg besvare de samme spørgsmål. Det, synes jeg, var spild af tid, og der var lang ventetid for at få blodet. To blodtransfusioner tog typisk en dag.	Virkelig godt
40	For lidt kommunikation mellem afdelingerne. Forkert medicin den første morgen, selvom en anden afdeling, hvor jeg kommer [regelmæssigt], ligger inde med alle oplysninger.	Godt
48	Blev sendt hjem med besked om at gå til egen læge for at høre, hvad jeg havde fejlet. Men I reddede mit liv, og det er jeg glad for, stor tak.	Dårligt
50	Fik en dag ekstra, fordi man havde glemt at sende mig til en undersøgelse.	Godt
51	Plejepersonalet var effektive. Men det lignede kaos med de personer, der løb uafbrudt mellem to kontorer med mapper og journaler. Der var et enormt tidsspilde i det. Ineffektivt set fra sidelinjen. Blev indlagt [i weekenden] og skulle vente [i fire dage] på, at en læge fra et andet hospital kom til afdelingen. Var klar [] [om morgenen], men kom først til undersøgelse [fire timer senere]!	Godt
54	Vanskeligt udredningsforløb, endte op med [sygdom].	Godt
55	Var sengeliggende. Fik god behandling.	Virkelig godt
57	Jeg husker slet ikke min indlæggelse.	Godt
67	Efter scanning blev jeg indstillet til yderligere undersøgelse ambulant, som jeg er meget tilfreds med.	Virkelig godt
70	Behandling til ug. Personale til ug. Lægerne til ug. Tak.	Godt
71	Der var nogle unødvendige timers ventetid, da jeg skulle udskrives, pga. dårlig kommunikation mellem personalet.	Virkelig godt
79	God.	Virkelig godt
80	Fik hele tiden besked om, hvad der skulle ske i behandlingen.	Virkelig godt
83	Jeg modtog ingen behandling. Jeg fik kun taget prøver.	Godt
85	Jeg er skuffet over/træt af, at man stadig ikke har fundet ud af, hvad jeg fejler.	Virkelig godt

Medicinske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro	Samlet indtryk
10	Ikke altid overensstemmelse mellem personalets udmeldinger.	Godt
11	Det var rart, at der blev lagt op til, at jeg løbende kunne kontakte afdelingen, hvis jeg havde tvivlsspørgsmål eller var bekymret for undersøgelsen.	Virkelig godt
24	Især læge NN og en anden læge NN var kompetente.	Godt
25	Jeg var lidt omtåget, men de sagde dagen efter hvordan og hvorledes	Virkelig godt
31	Jeg var indlagt [i efteråret], og det blev aftalt, at efter indlæggelsen skulle jeg inden for tre uger indkaldes til en allergitest. Det er stadig ikke sket, trods [jeg har] rykket pr. telefon.	Godt
33	Hjemmeplejen havde ikke modtaget information og aflastning heller ikke. Da det ville have været godt for videre forløb angående medicinsk behandling, samt at hun blev utilpas, og da der er meget forskellige personer i hjemmeplejen, kunne der godt have været handlet mere effektivt.	Godt
44	Jeg fik ingen.	Virkelig godt
50	Manglede en slutsamtale, da jeg blev udskrevet. Var meget dårligere, end jeg var klar over! Jeg bad om udskrift af journal eftersendt, det fik jeg ikke, før jeg rykkede. Da vi havde en længere planlagt rejse, hvor forsikring skulle have kopi af journal. Jeg kontaktede egen læge efter hjemsendelse (ca. 14 dage). Han havde ikke modtaget noget fra sygehus om mig, jeg kontaktede afdelingen. Man undskyldte med, at Ringkøbing Sygehus var lukket, og at de havde travlt. Min læge havde journalen en time senere.	Godt
57	Jeg husker intet omkring indlæggelsen.	Godt
63	Informationen under indlæggelsen. Jeg og min hjerne havde/har svært ved at forstå det hele. Det første er vel modtaget, og så er jeg begyndt at bearbejde det, og derefter så hører jeg ikke rigtigt resten (forstår det).	Godt
69	Angående røntgenundersøgelse og CT-scanning fik jeg aldrig svar på resultatet. Scanning af hoved fik jeg besked fra portøren, at "mit hoved" fejlede ikke noget. Det burde være en sygeplejerske/læge, der informerede mig om svaret.	Virkelig godt
73	Jeg har en åben indlæggelse på MT, og jeg ringede og aftalte at møde op (med taxa), da jeg fik høj feber.	Virkelig godt
74	Efter indlæggelsen fik jeg et brev om, at jeg skal stoppe med penicillinbehandling, selvom jeg havde tabletter for fire dage mere. Min betændelse tilbagevendte og jeg fik en ny behandling af min egen læge, og skulle starte forfra.	Godt
79	God.	Virkelig godt
80	Kunne følge med i behandlingen. Var man i tvivl, satte de sig ned og forklarede, hvad der skulle ske. Det var trygt at kunne følge med i forløbet.	Virkelig godt
83	Personalet kunne ikke give mig anden information, end at de ventede på svar på prøverne.	Godt

Medicinske Senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro	Samlet indtryk
10	Der var forkert tid fra informationen om udskrivelse, til det skete. Havde regnet med en-to dages varsel for at få fat på hjælpere til indkøb.	Godt
18	Var utryg ved at komme hjem til et tomt hus og være så svimmel.	Godt
39	Blev godt informeret af en læge angående medicinering osv. Plejepersonalet underviste i at give blodfortyndende sprøjte og lægge kompressionsbind. Alt i alt et godt forløb.	Virkelig godt
45	Manglende besked om blodprøve til privatlæge.	Godt
48	Det virkede som en pludselig beslutning - det var blandet andet første gang, at jeg så en læge efter [flere] dages indlæggelse.	Dårligt
50	Jeg kontaktede selv egen læge for at få gangtræning.	Godt
57	Jeg kan ikke huske noget omkring det.	Godt
61	Ja. Det var en brutal oplevelse. Ved stuegangen dagen før, hvor den ene var min kontaktsygeplejerske, havde jeg fået at vide, at jeg ikke ville komme hjem før at: Et, jeg var færdig med penicillinbehandlingen. To, jeg havde fået en plan for det videre behandlingsforløb inklusiv tider. Tre, jeg havde talt med en erfaren læge. Ved stuegangen på dagen for udskrivelsen blev ingen af disse betingelser opfyldt. Den pågældende læge kunne af blodprøver se, at der ikke længere var nogen infektion, og den resterende del af penicillinbehandlingen kunne ske i form af tabletter. Jeg manglede også at få svar på en [biopsi], men den kom den samme dag. Og beskeden fik jeg på en kold og kynisk måde af den samme læge, hvilket betød, at min videre behandling skulle foregå på et andet hospital. Stadig fik jeg ingen tidsplan og ingen snak med en erfaren læge. Ifølge sygeplejersken var der lagt en recept for min medicin [] på apotekerne. Stor var min overraskelse, da det viste sig ikke at være tilfældet. Det må jo være den pågældende læges ansvar. Efter min bedste overbevisning var den læge, som stod for udskrivelsen fuldstændig uegnet som læge.	Godt
63	De efterundersøgelser der SKULLE have været sat i værk, lungefunktionskontrol ved lunge-medicinsk Dagafsnit 1, Holstebro, har jeg ikke hørt noget til?	Godt
66	Jeg var kun utryg ved hjemsendelsen, da den skete, inden jeg selv syntes, at infektionen var under kontrol, og mere blev fremskyndet pga. pladsproblemer på afdelingen end egentlig vurdering af tilstanden. Jeg var blevet informeret om, at hjemsendelse først skulle ske den efterfølgende dag.	Virkelig godt
69	En type medicin fik jeg ikke besked på, om jeg skulle fortsætte med. Måtte kontakte min egen læge.	Virkelig godt
80	Var noget utryg, men fik hjælp af [en pårørende], der [har relevant uddannelse], så vi fik det hele talt igennem.	Virkelig godt
83	Jeg valgte selv at tage hjem og vente på resultatet af prøverne.	Godt
86	Jeg syntes, at det var en MEGET god oplevelse at spise og blive passet op. Det var helt i top. Tak.	Virkelig godt

Medicinske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Intet kunne være bedre.	Virkelig godt
2	En rigtig god opvartning og hjælpsomhed.	Virkelig godt
4	Jeg var skuffet over, at sygeplejerskerne aldrig kom og snakkede, man følte sig uønsket og alene. Jeg lå på anden afdeling [for et års tid siden]. Det var helt anderledes. Jeg lå på gangen i [flere] dage, dog blev jeg kørt ind på en enestue om natten, men sygeplejersken kan ikke gøre for, at der er pladsmangel.	Godt
7	Jeg var isoleret i [nogle] dage, hvor der ikke blev gjort rent på stuen og badeværelset. Efter isolationen var rengøringen ok.	Virkelig godt
8	Der er/var et perfekt samarbejde hos alle i den afdeling. Harmonien var ideel på stuen og medarbejderne imellem. Jeg blev meget positivt overrasket over at se, hvordan alle hjalp hinanden, og over den gode ånd, der herskede i M1. Det var absolut et STORT 10-tal. Tak for det.	Virkelig godt
10	Jeg synes ikke, hygiejnen var god nok.	Godt
11	Det var godt at der blev stillet krav til patienterne, at man skal beholde eget tøj på, selv hente mad og kaffe o. lign.	Virkelig godt
12	Som kørestolsbruger og indlagt med infektion på firemandsstue og et lille toilet/bad fandtes bl.a. hygiejne meget, meget dårlig. Især ved toiletbesøg fandtes toiletbræt og gulvet meget ulækkert og bekymrende for mit helbred!!!	Godt
13	Stuegang af læge mere fastlagt, så patienten VED HVORNÅR.	Virkelig godt
19	Sikre, at der hurtigere kommer kontakt til erfaren læger når de [andre] ikke har overblikket!	Godt
20	Jeg var indlagt på enestue i [flere] dage, og der blev slet ikke gjort rent, SÅ MERE RENGØRING.	Godt
22	Der var god mad hver dag.	Virkelig godt
24	Større menneskelig indføling og omsorg. Ved døende patienter kan der gå mere end én time, imellem personalet ser til en klagende patient. Og det er ulideligt at være patient på en gang-plads, der har rigelig tid til at se, hvor tit personalet går ind på stuen.	Godt
25	De sørgede for at snakke med mig, og spørger ind til mig.	Virkelig godt
27	Da det var første gang for MIG, synes jeg, det var en god oplevelse.	Virkelig godt
28	Jeg var meget glad for mit ophold på sygehuset, og jeg synes, at man får en enestående god behandling, så min indlæggelse har været positiv.	Intet svar
29	Intet at komme efter. Alle gjorde deres arbejde til UG.	Virkelig godt
32	Jeg har også været på andre sygehuse, men Holstebro er det bedste.	Virkelig godt
33	Vi pårørende ønskede information. Det var meget sparsomt. Det var en vikar, der ikke havde hilst på patienten og stod med et stykke papir. Ikke tilfredsstillende.	Godt
35	Afdelingsledelsen fungerede godt.	Virkelig godt
36	Blev indlagt [om formiddagen], men måtte vente [til om aftenen] før en læge havde tid til at snakke med mig. Kom [næste dag ved middagstid] på en sengestue, men [om aftenen] blev jeg flyttet ud på gangen (pladsmangel), hvor jeg var til dagen efter [], hvor jeg blev udskrevet.	Godt
37	1) Vil gerne have mulighed for hjælp til at komme på de steder, hvor der må ryges. 2) Mere hensyn, når man som nyopereret er utilpas og har kvalme mv. Jeg lå på en firemandsstue, hvor	Godt

Bilag 1

	[medpatienterne] var meget dårlige og ikke selv kunne komme på toilet og måtte besørge på stuen, hvilket jeg oplevede som kvælende og kvalmende. Fik det faktisk dårligt af det!	
38	Nu lå jeg på gangen, og personalet var virkelig søde til at se til mig. De gav sig tid til en snak.	Godt
39	Afdelingen gjorde, hvad de kunne. Det er jo ikke dem, der bestemmer antallet af åbne stuer.	Virkelig godt
41	Jeg vil gerne som pårørende beklage mig over de svar på undersøgelse, som vi aldrig har fået, selvom jeg har ringet til M2 D2 flere gange.	Godt
44	Jeg synes, afdelingen altid havde tid til mig, når jeg spurgte dem.	Virkelig godt
45	Søde, venlige og hjælpsomme læger og sygeplejersker.	Godt
48	Ventetiden ved at "rykke i den røde snor" var én gang for lang. Jeg skulle akut på toilettet, men der kom ingen hjælp. Ergo gik min afføring i bukserne/bleen. Jeg kan fortælle jer, at det er MEGET FLOVT for en [ældre patient], at skulle have en ung pige til at vaske sig. Har andre gange oplevet, at der gik lang tid inden reaktion.	Dårligt
49	Lå på gangen i [en lille uge].	Virkelig dårligt
50	Alle var meget søde og hjælpsomme. (Sygehuset skulle måske overveje at lave en syge-/plejeafdeling til alle de meget gamle, der kommer ind og trænger til hjælp til personlig pleje.)	Godt
51	Generelt en ok oplevelse. Skal møde [om morgenen] til undersøgelse. [En time senere] bliver der taget prøver mv. Planlagt [undersøgelse] til [en time efter], men det sker først [flere timer senere]. Jeg bruger en dag på noget, som kunne være overstået væsentlig hurtigere. Spildtid!	Godt
53	Det er for dårligt, at man bruger gangen til patienter.	Godt
59	Maden på afdelingen var meget god.	Virkelig godt
60	Mere tid til samtale med patienten, men ellers meget hjælpsom.	Godt
61	Alt i alt har jeg et virkelig godt indtryk, men oplevelsen på dagen for udskrivelsen sætter en grim plet på forløbet.	Godt
63	I det store hele så er jeg ret godt tilfreds med hele indlæggelsen.	Godt
66	Personalet fortjener al mulig ros for deres opmærksomhed og tjenstvillighed. I skal have mere fokus på jeres APV-brug, hæve-/sænkefunktionen. De fleste glemte at skåne deres ryg! Fin omgangstone og generelt godt humør, samt fin humor blandt personale/patienter.	Virkelig godt
67	Der skal kun være ros til afdelingen. Alt var perfekt fra min side.	Virkelig godt
68	Jeg var kun indlagt i [nogle] dage og var glad og tilfreds med opholdet. Jeg har ingen erfaring, har ikke været indlagt i [mange] år. I dag er jeg [en ældre patient.]	Virkelig godt
69	Bedre information om resultatet af undersøgelser. Besked om, hvorfor man blev flyttet flere gange under indlæggelsen.	Virkelig godt
70	Alt tilfredsstillende.	Godt
72	Fra første modtagelse til jeg skulle hjem: En god og tryk oplevelse med et dejligt personale og super forplejning.	Virkelig godt
79	Venligt og dygtigt personale. Behjælpomt.	Virkelig godt
80	En meget god afdeling. Personalet var bare super. Altid med et smil, lige meget hvor travlt de havde. Spurgte man om noget, fik man svar med det samme. Bare der var flere afdelinger af den slags, ville et sygeophold blive rart at komme igennem.	Virkelig godt
82	Jeg synes, jeg har fået en meget god, hurtig og professionel behandling.	Virkelig godt
84	Mange patienter ind og ud. Jeg tror, der er for få læger.	Virkelig godt
85	Rigtig søde og venlige sygeplejersker og læger.	Virkelig godt

