

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Medicinsk afsnit M1
Diagnostisk Center
Hospitalsenhed Midt
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	253
Besvarelser fra afsnittets patienter:	135
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 tests 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

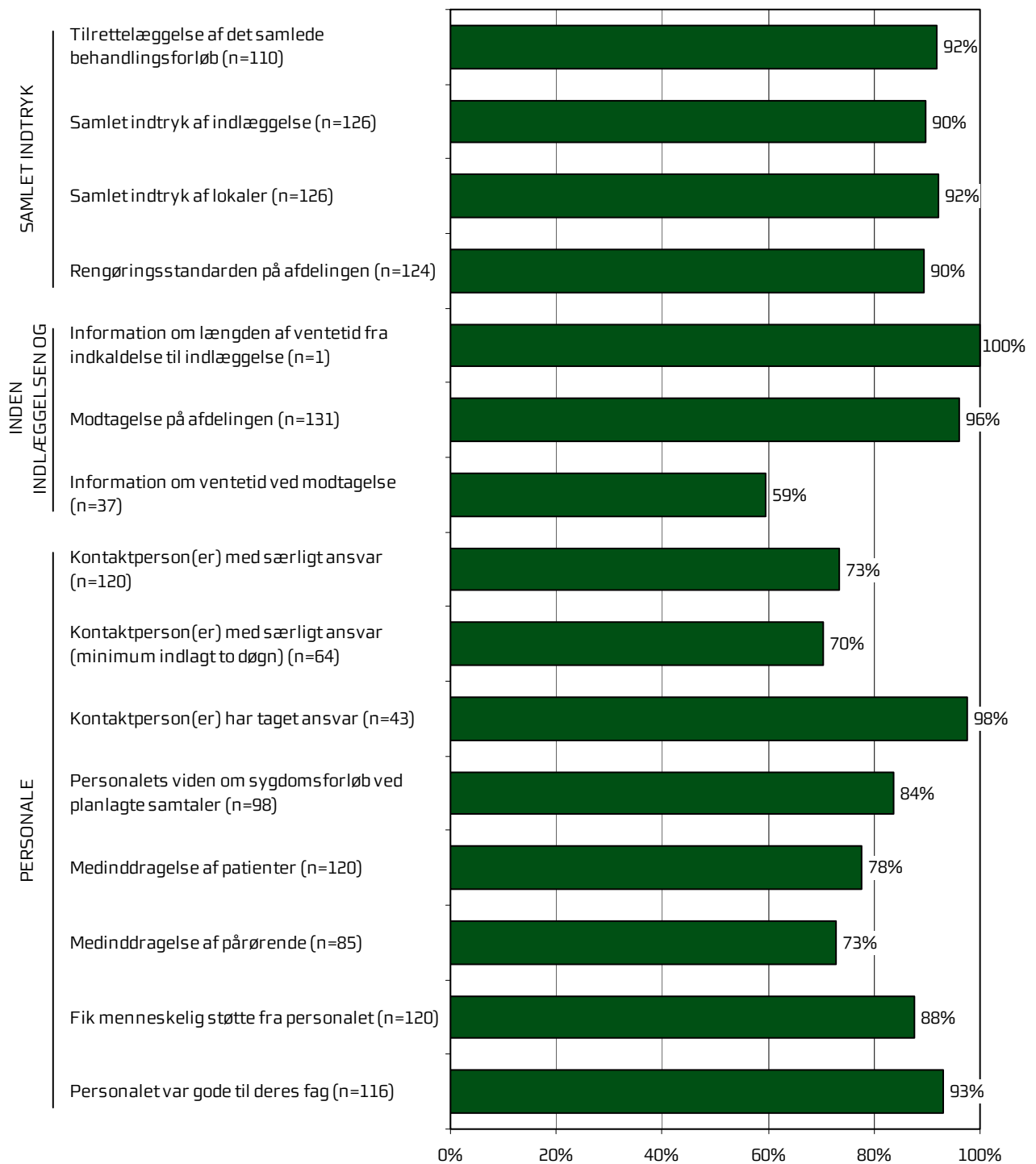
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

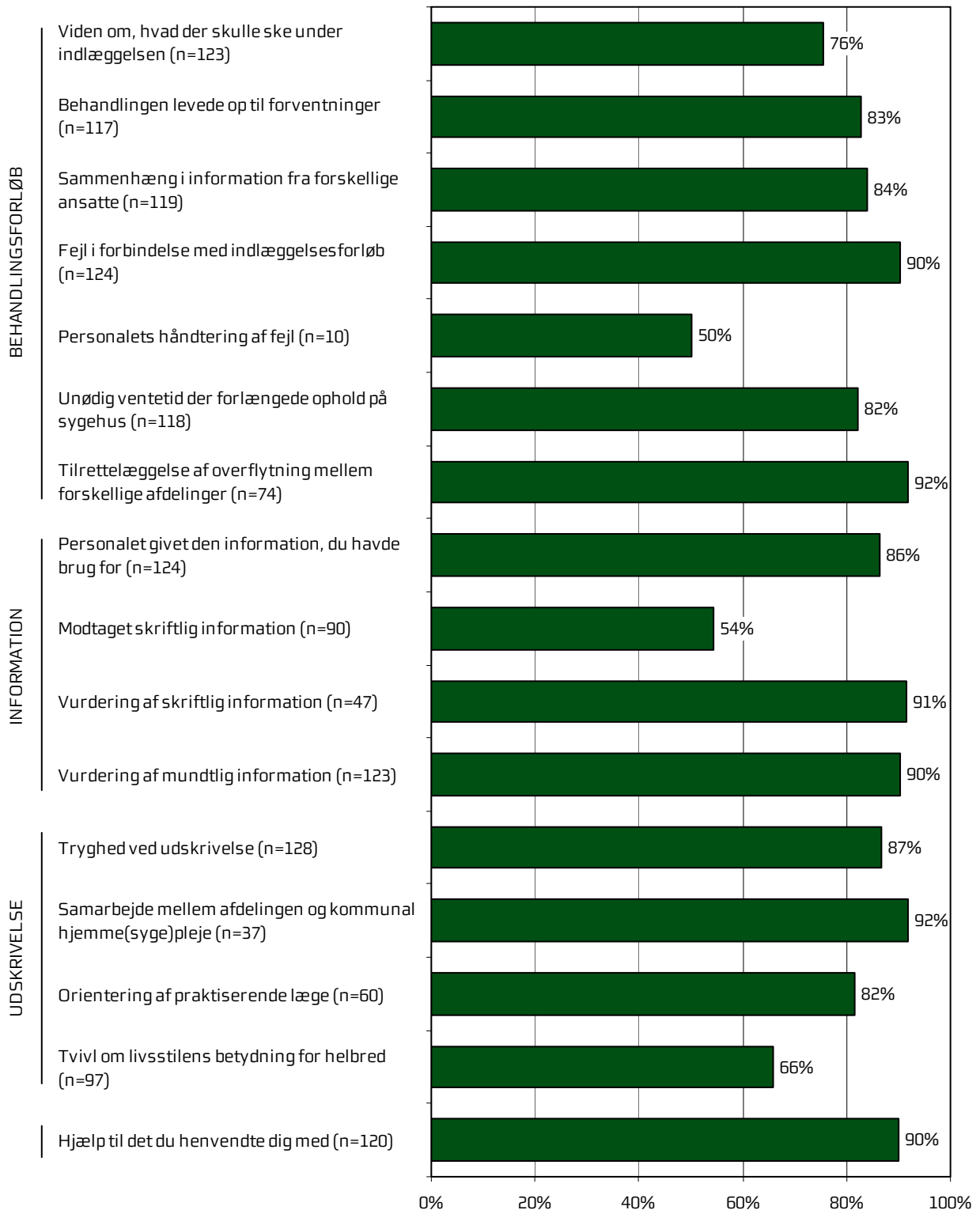
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Medicinsk afsnit M1

2010-tallet er for: Medicinsk Afsnit M1

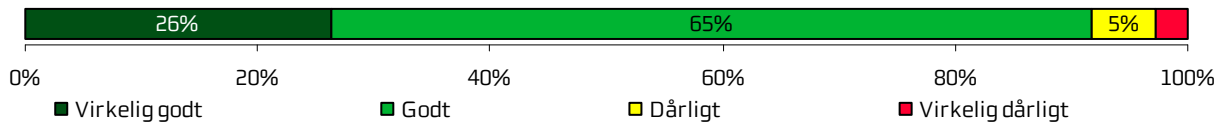
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

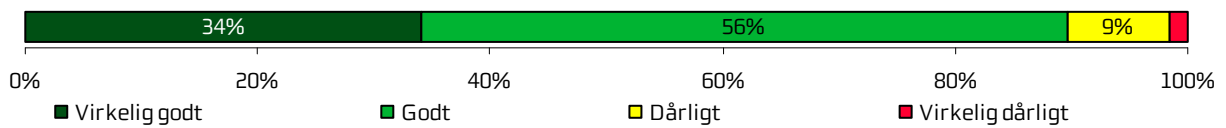
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

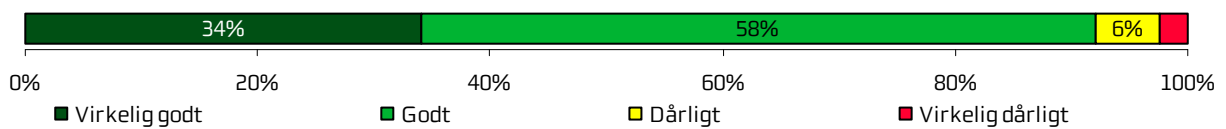
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=110)



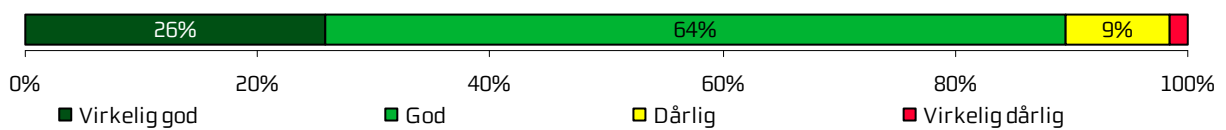
Samlet indtryk af indlæggelse (n=126)



Samlet indtryk af lokaler (n=126)



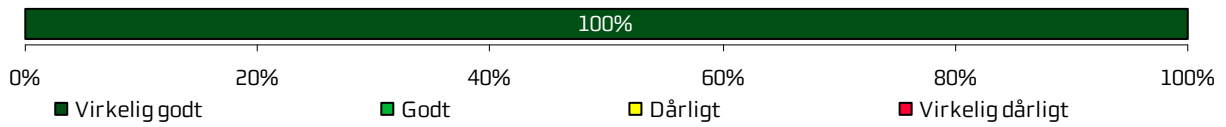
Rengøringsstandard på afdelingen (n=124)



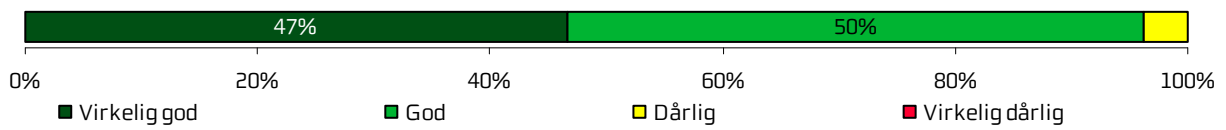
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	100 % *	96 %	100 % *	85 %	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	90 %	100 % *	99 % *	99 % *	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92 %	92 %	92 %	99 % *	84 %	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	90 %	97 % *	-	98 % *	86 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

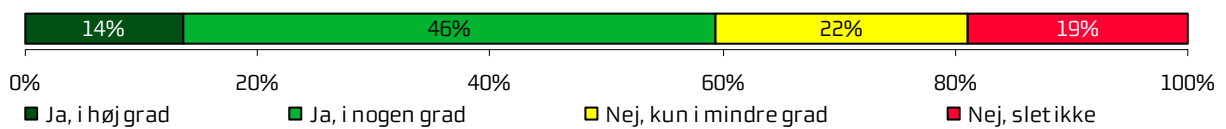
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=131)



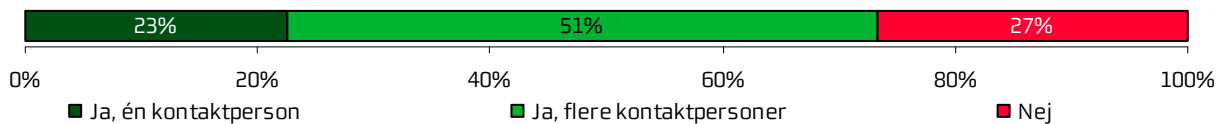
Information om ventetid ved modtagelse (n=37)



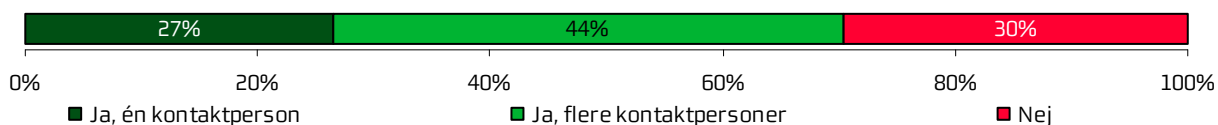
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	100 % *	99 %	100 % *	92 %	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	59 %	76 %	77 %	89 % *	43 %	68 % *

Personale

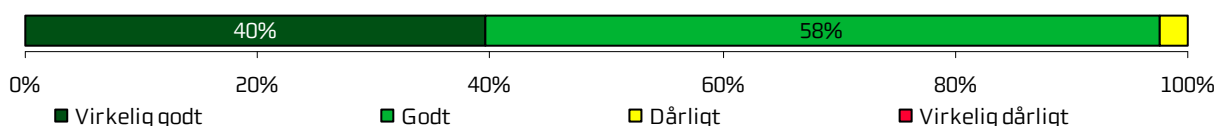
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=120)



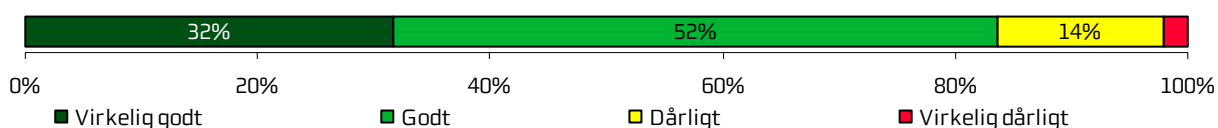
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=64)



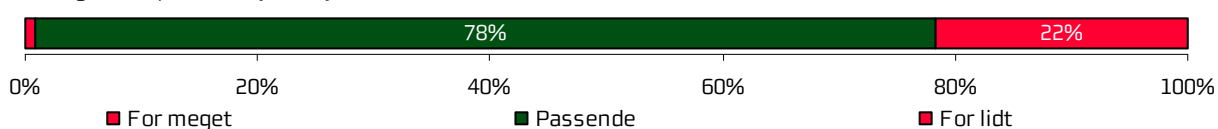
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=43)



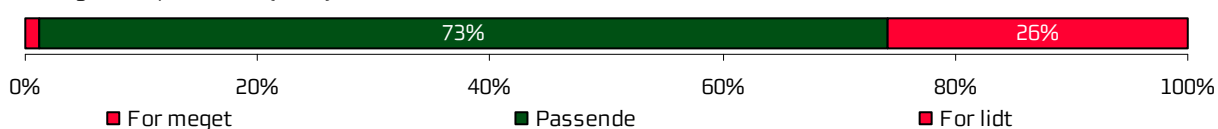
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=98)



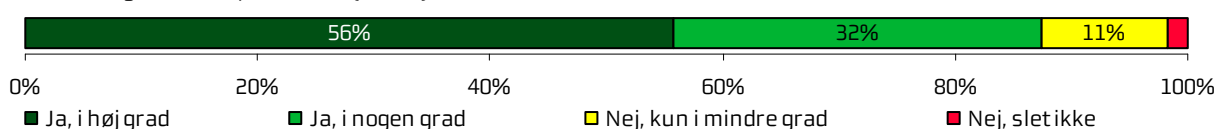
Medinddragelse af patienter (n=120)



Medinddragelse af pårørende (n=85)



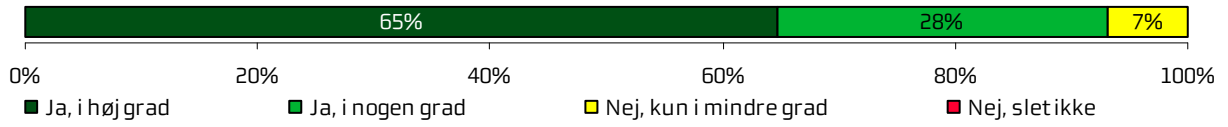
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=120)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	73 %	87 % *	86 % *	92 % *	63 %	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	70 %	91 % *	90 % *	94 % *	60 %	76 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	100 %	-	100 %	94 %	99 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	84 %	97 % *	98 % *	100 % *	79 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78 %	94 % *	96 % *	97 % *	75 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	73 %	89 % *	92 % *	96 % *	64 %	78 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	95 % *	99 % *	97 % *	86 %	92 %

Personale (fortsat)

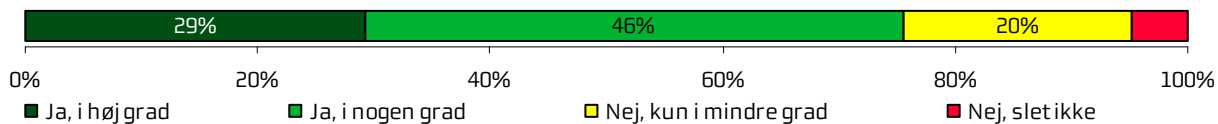
Personalet var gode til deres fag (n=116)



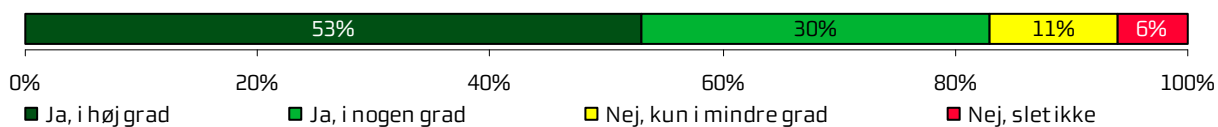
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93 %	99 % *	97 %	100 % *	90 %	96 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=123)



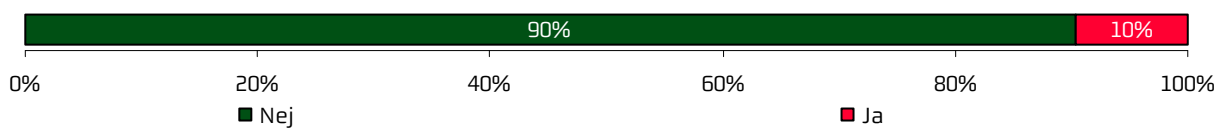
Behandlingen levede op til forventninger (n=117)



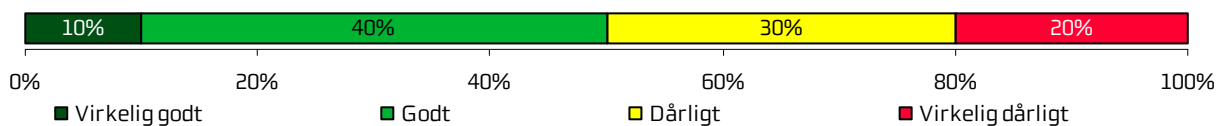
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=119)



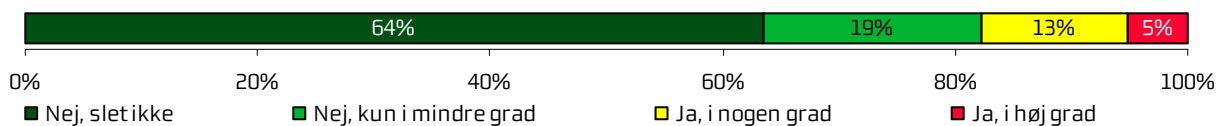
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=124)



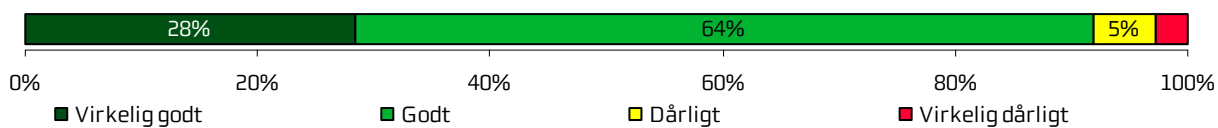
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=118)



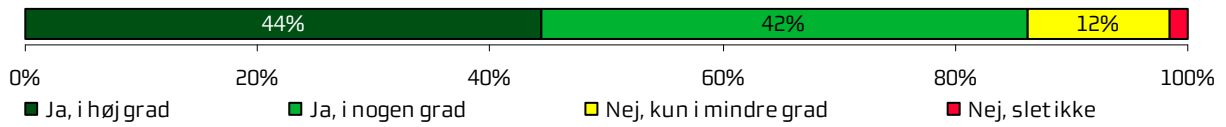
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=74)



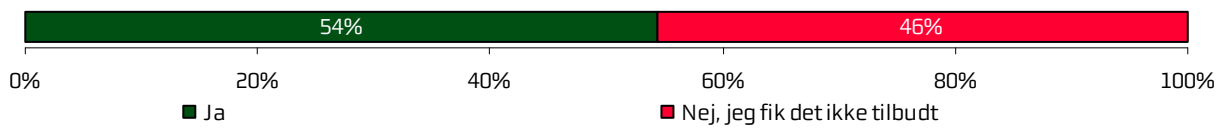
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	76 %	87 %	86 %	99 % *	65 %	81 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	83 %	98 % *	92 % *	98 % *	79 %	90 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	92 %	95 % *	98 % *	69 % *	86 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	90 %	96 %	91 %	73 % *	86 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	80 %	0 % *	55 %	25 %	41 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82 %	94 % *	93 % *	95 % *	71 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	97 %	100 % *	99 % *	80 %	93 % *

Information

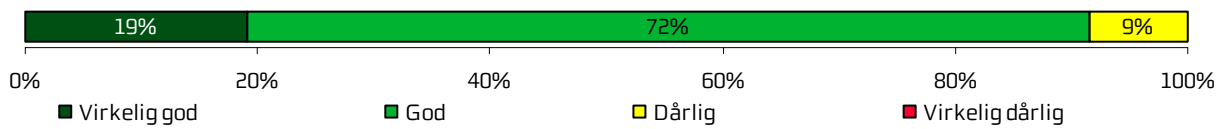
Personalet givet den information, du havde brug for (n=124)



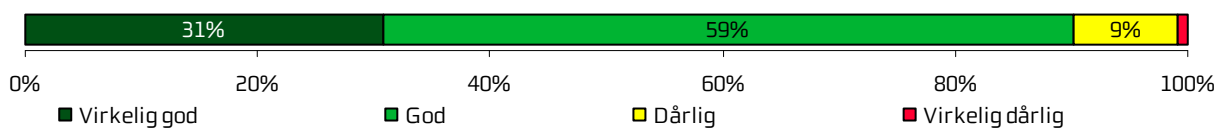
Modtaget skriftlig information (n=90)



Vurdering af skriftlig information (n=47)



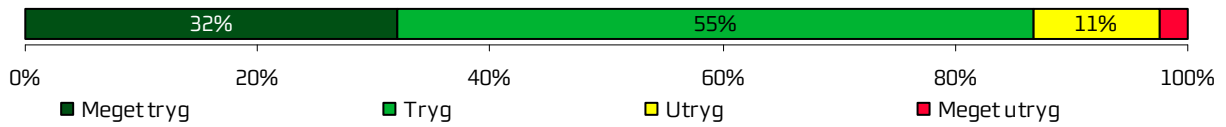
Vurdering af mundtlig information (n=123)



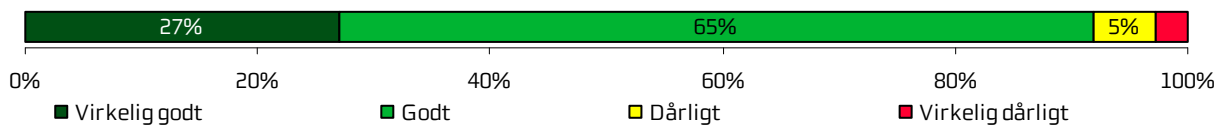
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	86 %	97 % *	-	99 % *	78 %	89 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	54 %	55 %	65 %	96 % *	41 %	65 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	91 %	95 %	100 % *	100 % *	86 %	96 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	90 %	98 % *	99 % *	100 % *	84 %	91 % *

Udskrivelse

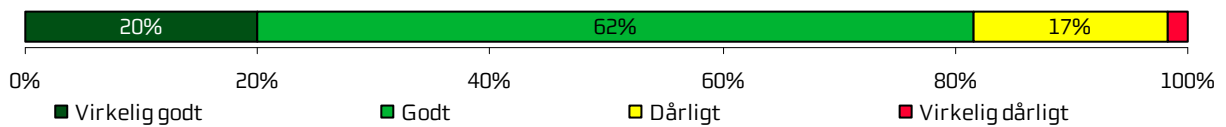
Tryghed ved udskrivelse (n=128)



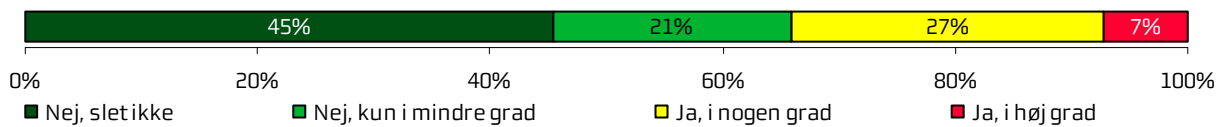
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=60)



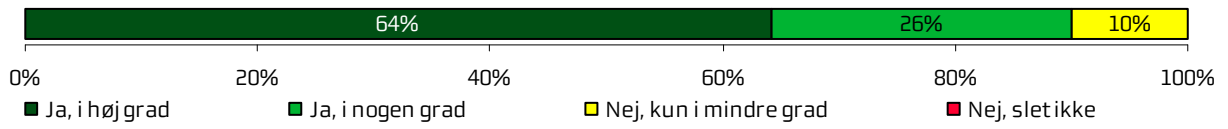
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=97)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	89 %	96 % *	96 % *	77 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	92 %	95 %	93 %	100 %	83 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82 %	83 %	93 %	96 % *	78 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	66 %	79 %	88 % *	80 % *	57 %	67 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=120)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	90 %	97 %	97 % *	100 % *	85 %	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.








Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	4
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	6
Pleje	5
Relationer til personale	4
Ventetid	0

Medicinsk afsnit M1**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Medicinsk afsnit M1	Samlet indtryk
1	Jeg oplevede en trykthed, og at jeg og min familie blev løbende informeret under hele forløbet.	Godt
2	Jeg er tilfreds. Brug hellere pengene til noget bedre end til papir.	Uoplyst
3	Mødte akut fra vagtlægen.	Godt
4	Jeg var indkaldt til ambulans behandling, men fik det dårligt, og blev derfor indlagt akut.	Godt
5	Akut indlagt.	Godt
5	Indlagt akut.	Godt
7	Indlagt akut.	Virkelig godt
8	Akut indlæggelse.	Godt
9	Det var meget svært at finde den rigtige indgang i mørke [midt om natten].	Virkelig godt
11	Akut indlæggelse.	Godt
12	Akut indlagt.	Dårligt
14	Ville gerne have haft mere viden om, hvad der foregik under mit ophold.	Godt
18	Jeg blev rigtig godt modtaget på skadestuen.	Uoplyst
19	Blev indlagt af læge NN. Kun ventetid på taxaen op til jer.	Godt
27	Blev indlagt akut for hjerteflimmer. Var indlagt i [flere] dage. Går stadig til kontrol.	Virkelig godt
28	Jeg faldt på gulvet []. Ringede til politiet for at få hjælp, da jeg vidste, de havde 112. De sendte en ambulance. Godt.	Virkelig godt
31	Nej.	Virkelig godt
33	Akut indlæggelse.	Uoplyst
34	Dårligt, fordi jeg sad og hørte på, at de ikke kunne finde et sted til mig at være, da jeg skulle i isolation (kunne høre, de sagde, AT DET SKAL I).	Dårligt
35	En stor ros til læge NN og Falck. Jeg følte mig i trygge hænder.	Godt
40	Jeg skulle lede efter nogen at spørge om, hvor jeg skulle være. Da jeg endelig fandt en sygeplejerske, der kunne fortælle mig, hvilken stue jeg skulle ligge på, sad jeg [i længere tid] og ventede på, at der kom en sygeplejerske.	Dårligt
43	Akut indlagt.	Virkelig godt
45	Jeg var fra CT-scanningen blevet direkte henvist til afdelingen. Vejviseren placerede min kone og mig i et par stole på gangen og bad os vente. Det gjorde vi i to timer, inden man henvendte sig til os. Vi havde spurgt undervejs.	Godt
46	Jeg blev sendt direkte op fra egen læge.	Virkelig godt
47	Hasteindlagt.	Dårligt
48	Jeg blev indlagt akut.	Godt
50	Jeg blev indlagt akut, så jeg vidste ikke, hvad der skulle ske.	Godt

- | | | |
|--|---|---------------|
|  53 | Kom direkte fra andet sygehus. | Godt |
|  54 | Indlagt af lægen. | Godt |
|  55 | Blev indlagt akut. | Godt |
|  56 | Akut indlæggelse. | Godt |
|  58 | Jeg blev indlagt dagen efter, at egen læge havde henvendt sig. | Virkelig godt |
|  61 | Blev indlagt akut. | Virkelig godt |
|  63 | Blev indlagt akut på sygehuset. Overflyttet til et andet sygehus samme dag. | Godt |

Medicinsk afsnit M1**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Medicinsk afsnit M1	Modtagelsen
1	Jeg synes, at personalet havde tid og overskud til at forklare om de forskellige undersøgelser. Det var meget professionelt.	Virkelig god
4	Venligt personale, der informerede grundigt.	Virkelig god
8	Får en kontaktperson, ser hende aldrig mere.	God
15	Vi sad desværre unødigt og ventede en time, da afdelingen ikke var vant til, at man selv transporterede sig ind. Vi havde dog meldt os til ikke mindre end to sygeplejersker.	God
17	Måtte vente i ca. en time. De stakkels sygeplejersker nærmest løb rundt. Havde mere end rigeligt at lave.	God
20	Meget positiv oplevelse.	Virkelig god
21	Det var en særdeles positiv modtagelse. Der var fra første sekund én til at vejlede m.v.	Virkelig god
26	Hende sygeplejersken, der modtog mig, var virkelig ubehagelig. Vred, sur, brysk og vrissende.	Dårlig
29	For lidt personale.	Dårlig
31	Fremragende personale. Kompetente, venlige, imødekommende, beroligende og særdeles professionelle!	Virkelig god
33	Der blev taget hånd om mig med det samme.	God
34	At jeg følte, at jeg kom med pest og ikke [infektion].	God
35	Jeg følte en god planlægning og omsorg.	Virkelig god
36	Akut fra lægen.	Virkelig god
38	Ingen ventetid.	Virkelig god
41	Blev ved ankomst henvist til en stue [om morgenen]. Her ventede jeg til sygeplejersken opdagede, at jeg var kommet. Ingen havde informeret hende. Spildtid: [En time].	Dårlig
44	Der var ikke mange på arbejde, men det var lidt forvirrende, hvem der skulle være min sygeplejerske.	God
47	Har ikke været indlagt i MANGE år, og manglede information om mange ting. Plus lidt trøst over den akutte situation.	Dårlig
57	De vidste, at jeg kom, og de kendte mit navn.	God
59	Der gik [flere] timer, inden jeg blev tilbudt hospitalets tøj.	God
60	Jeg var bevidstløs, da jeg kom ind, så jeg husker ingenting.	God
61	Ingen ventetid. Akut indlæggelse.	Virkelig god
62	Jeg var til kontrol og så beholdt de mig.	God

Medicinsk afsnit M1

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk afsnit M1	Fejlhåndtering
5	Manglende smertebehandling i henhold til tidligere aftaler.	Virkelig dårligt
6	Da jeg blev udskrevet, fik jeg ikke udleveret en oversigt over, hvordan og hvor meget medicin jeg skulle tage. Dette resulterede i, at da jeg kom til aftalt kontrol på afdelingen, var min INR alt for høj, fordi jeg havde taget for meget medicin.	Godt
11	Der blev glemt at give piller for anden sygdom.	Dårligt
12	Manglende samling af ledninger (hjertermåling). Selv ved oplysning.	Dårligt
19	De glemte, at sætte øjendråber på køl. Men jo ikke en stor fejl!	Uoplyst
23	Jeg blev sendt hjem med kanyle i armen og en dårlig oplysning om min medicin. Vores sygeplejersker måtte bruge en halv time for at ringe til afdelingen [].	Virkelig dårligt
25	Godt tilfreds.	Uoplyst
29	Blev sendt hjem uden at få de piller, jeg skulle have.	Uoplyst
31	Dårlig forbindelse til andre afdelinger. F.eks. Laboratorium, hvilket medførte lang ventetid og forvirring.	Virkelig godt
34	At jeg selv skulle have tjek på, hvilken medicin jeg skulle have og på hvilket tidspunkt.	Godt
41	Blev behandlet af tre forskellige læger, som alle havde vidt forskellige ideer om, hvad der skulle ske. En lagde endda ud med udtalelsen "ja det er jo svært at behandle [det problem]", til trods for at mit problem [] [generede mig meget]. Havde ikke læst journalen!	Dårligt
47	Personalet er fagligt dygtigt, men jeg følte mig totalt overset.	Uoplyst
51	Jeg blev scannet for en tidligere hjerneblødning og et mavesår, og det var jeg meget glad for. Men jeg trængte også til en aflusning for abstinenser. Og var slet ikke afluset, da jeg blev udskrevet.	Uoplyst

Medicinsk afsnit M1**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**










ID	Kommentarer - Medicinsk afsnit M1	Samlet indtryk
1	Stor ros til afdelingen. Jeg mistede et nært familiemedlem til en blodprop en måned før, jeg blev indlagt. Så både jeg og mine børn har stor respekt og anerkendelse for hele forløbet og den behandling og pleje, som blev vist til mig.	Godt
4	Havde håbet på en ballonudvidelse, men det afvistes/var ikke muligt ifølge Skejby.	Godt
12	Flytning fra første til andet sygehus var forvirrende og i almindelig taxa ([ældre patient]). Forskellige beskeder fra forskellige sygeplejersker. Intern uenighed om behandling. Manglende info til pårørende, trods henvendelser.	Dårligt
22	Kun godt.	Godt
30	Jeg blev overflyttet til en afdeling på et andet sygehus.	Virkelig godt
31	Behandlingen på Silkeborg Sygehus er et fornemt eksempel til efterlevelse for andre sygehuse!	Virkelig godt
32	Oplevede at der var fejl i min journal efter udskrivelse.	Godt
33	Jeg blev flyttet fra en afdeling til en anden fredag. Blev modtaget af en kontaktperson, som en time senere gik på weekend. Jeg så hende igen mandag, da jeg blev udskrevet. Det var meget utilfredsstillende, da ingen kunne svare mig på mine spørgsmål.	Uoplyst
34	At de skal have mere styr på, hvad isolation indebærer (hvad patienten må og ikke må, og hvad personalet skal og ikke skal).	Dårligt
40	Blev [på et tidspunkt] overflyttet fra en afdeling til en anden afdeling til en overfyldt stue med meget gamle mennesker, der hele tiden krævede pleje. Meget forstyrrende.	Dårligt
41	Ved indlæggelsen blev der taget en del prøver. Resten af tiden gik med at vente på svar.	Virkelig dårligt
42	Ønske: Hvad tages blodprøver for?? Hvad er resultatet??	Godt
53	Jeg var træt af, at både sygeplejerske og læger ind i mellem diskuterede mine tabletter, og at min kones tabletoversigt altid blev væk, så de skulle lave en ny. Mine smertetabletter kan ikke laves anderledes, som det er, på dette tidspunkt.	Godt

Medicinsk afsnit M1

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

ID	Kommentarer - Medicinsk afsnit M1	Samlet indtryk
12	- Forskellige informationer fra forskellige sygeplejersker. - Ingen enslydende diagnose.	Dårligt
14	At det meste af de to dage havde jeg ikke nogen viden om, hvad det var, der skete eller skulle ske. Og når jeg så fik noget at vide, blev det lavet om. Men mine symptomer ændrede sig også ofte.	Godt
16	Under indlæggelse kom læge NN tre gange samme dag med informationer om, hvad der skulle ske, og dagen efter [blev jeg] overflyttet til andet sygehus.	Godt
19	Der var fejl i medicinskemaet, I sendte med hjem. Skulle ikke have den ene slags, da det var med maske og kun oppe hos jer.	Godt
24	Rent ud sagt: dårlig information samt dårlig planlægning. Hun modtager et brev fra sygehuset om at få taget blodprøve to dage før indlæggelse, men modtager først brevet to eller flere dage efter, at de har sendt det. Er det hendes skyld, at hun ikke når at få taget prøven så? NEJ! I sidste ende er det deres. Få dog brevet/informationerne sendt ud i god tid, så man når det inden deadline!!	Godt
29	Dårligt.	Dårligt
31	Kompetent og professionelt!	Virkelig godt
34	Fik ikke skriftlige informationer.	Dårligt
40	Personalet har ikke tid!	Dårligt
41	Oplevede mange modstridende informationer, og at plejepersonalet lige måtte smutte ud og finde lægen for at være sikre på, hvad de skulle.	Virkelig dårligt
44	Hverken god eller dårlig.	Godt
55	Ingen skriftlige informationer.	Godt
58	Ikke efter overflytning.	Virkelig godt

Medicinsk afsnit M1**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - Medicinsk afsnit M1	Samlet indtryk
 12	Medicinforvirring omkring dosering og type piller.	Dårligt
 21	Ville egentlig gerne have talt med en diætist, men det blev af en eller anden grund fravalgt.	Virkelig godt
 23	Jeg kom hjem med kanyle i armen, så vi måtte ringe til vores sygepleje om at komme og tage den ud.	Dårligt
 38	Jeg er ikke udskrevet. Terminalpatient. Ønsker IKKE flere spørgeskemaer.	Godt
 41	Jeg lod mig udskrive. I min opfattelse betyder det, at jeg ikke længere sover på sygehuset. Jeg blev meget chokeret, da afdelingen [efterfølgende] nægtede videre behandling og henviste til egen læge. Ekstremt dårlig og kritisabel håndtering.	Virkelig dårligt
 45	Jeg blev hjemsendt med aftale om videre undersøgelse på andet hospital.	Godt
 51	Jeg blev overført til et forsorgshjem, da [] jeg var for dårlig til at klare mig selv.	Uoplyst
 52	Bliver udskrevet sent fredag og kommer hjem, uden at hjemmeplejen er kontaktet.	Uoplyst
 64	Opfølgende information til "hjemsendeadresse" [] var MEGET fin og omhyggelig.	Godt

Medicinsk afsnit M1

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

ID	Kommentarer - Medicinsk afsnit M1	Samlet indtryk
5	Respekttere den patientgrupper, der eksempelvis er rygere, så denne gruppe ikke skal forværre deres sygdom ved at stå ude. [Fysiske rammer]	Godt
6	Da afdelingen også er en Hjertemedicinsk Afdeling, hvor mange er i blodfortyndende behandling, synes jeg, at der skulle være grøntsager til aftensmaden, som disse patienter kan spise meget af. Eksempel: En aften blev der serveret coleslaw som eneste form for grøntsag. [Pleje]	Dårligt
10	Jeg har været meget tilfreds med mit besøg på afdelingen, hvor jeg var indlagt ca. en uge. Jeg mødte kun venlighed, hjælpsomhed samt et meget kvalificeret personale. Tak for det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Jeg synes, vi fik en rigtig fin behandling, og maden var rigtig god. [Pleje]	Virkelig godt
14	Altså, jeg blev rask, men det var, fordi der bare gik tid. Fik ingen medicin. Og de fandt heller aldrig ud af, hvad jeg fejlede. [Kvalitet i behandling]	Godt
19	Det er kun sengen (madrassen var for hård), som jeg syntes var slemt. I kunne måske have taget højde for, at HAN ikke skulle kunne følge med i alt ude på gangen, NU HAN ER DEMENT. Det forvirrede ham lidt, når folk gik forbi (for mange indtryk). Men kunne måske løses, hvis længere ophold! [Fysiske rammer]	Godt
20	Efterfølgende taknemmelighed over at bo i Danmark.	Virkelig godt
21	Jeg var meget imponeret over den generelle standard og i særdeleshed over personalet. Det må de i øvrigt meget gerne få at vide. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
24	Igen bedre information og planlægning! Få informationerne sendt ud til patienterne i god tid! Det går ikke, at de f.eks. sender et brev [den ene dag], om at tage en prøve dagen før, og man først får brevet [to dage efter], og skal indlægges den [næste dag]. [Kommunikation og information]	Godt
25	Godt tilfreds med alt.	Uoplyst
28	Jeg havde det godt. Synes det var et godt sted at være. Savner dem engang imellem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
30	Jeg synes, at en læge NN skulle opsummere og konkludere behandlingsforløbet og resultatet for patienten (mig). Jeg mangler et udskrivningsbrev. Ånden på afdelingen var fremragende. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
31	Samtlige hospitaler i Danmark fortjener et personale som dem på afdeling M1 i Silkeborg!	Virkelig godt
33	Jeg følte mig godt tilpas på M1. Informationen på [et andet afsnit] kunne være bedre. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
37	FANTASTISK hvad hele personalet gjorde for os alle dag og nat: venligt, madmæssigt m.m. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
38	Når man får blod bør man ligge på enkeltstue. Lå sammen med MEGET syge patienter. Ikke værdigt for dem eller mig.	Godt
39	Afdelingen glemte at sende min journal til [forsikrings-selskabet]. Vi fik en ferie afbrudt og blev	Virkelig godt

	lovet, I ville sende journalen. [Kommunikation og information]	
✎ 41	Det er muligt, at jeg er unormal, da jeg ønskede at tage et bad. Men resultatet var, at jeg selv måtte tømme bruserummet for kørestole og andet opmagasineret gods. Delt værelse med en [anden patient], som var meget larmende. Resultatet var, at det ikke var muligt at sove. Silkeborg Sygehus scorer ikke mange point. [Pleje]	Virkelig dårligt
✎ 47	Al ambulat behandling og kontrol EFTER indlæggelsen har fungeret meget tilfredsstillende. Også den information, der er givet.	Dårligt
✎ 48	Jeg tror ikke, at jeg mødte den samme læge to gange under min indlæggelse. Megen tid går tabt ved, at en ny læge skal forsøge at sætte sig ind i min sygdom, og jeg skal forklare det samme igen og igen. [Pleje]	Godt
✎ 49	Meget venligt personale. [Relationer til personale]	Godt
✎ 50	Der skulle være et tv til hver person. De kunne f.eks. tages fra M1, hvor man kun er i kort tid. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 51	For tidlig udskrivning. Det var min bostøtte, der kunne se, hvor dårligt jeg havde det. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 58	Akutafdeling Silkeborg fortjener roser!	Virkelig godt
✎ 60	Jeg kom ind på afdelingen pga. et seriøst selvmordsforsøg med medicin. Det, jeg husker fra selve indlæggelsen i den akutte fase, var en utrolig hårdhændet behandling, hvor folk råbte til mig og blev ved med at give mig [] massage trods mine protester. Da jeg vågnede op dagen efter, var der ikke på noget tidspunkt nogen, der spurgte til mit psykiske velbefindende, kun det fysiske.	Dårligt
✎ 62	Jeg synes, de gjorde det GODT.	Godt
✎ 65	En ældre afdeling. Bad for lille evt. med rullestol osv. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

