

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Medicinsk Senge Herning

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Vest

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: | 209 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 98 |
| Afsnittets svarprocent: | 47% |

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

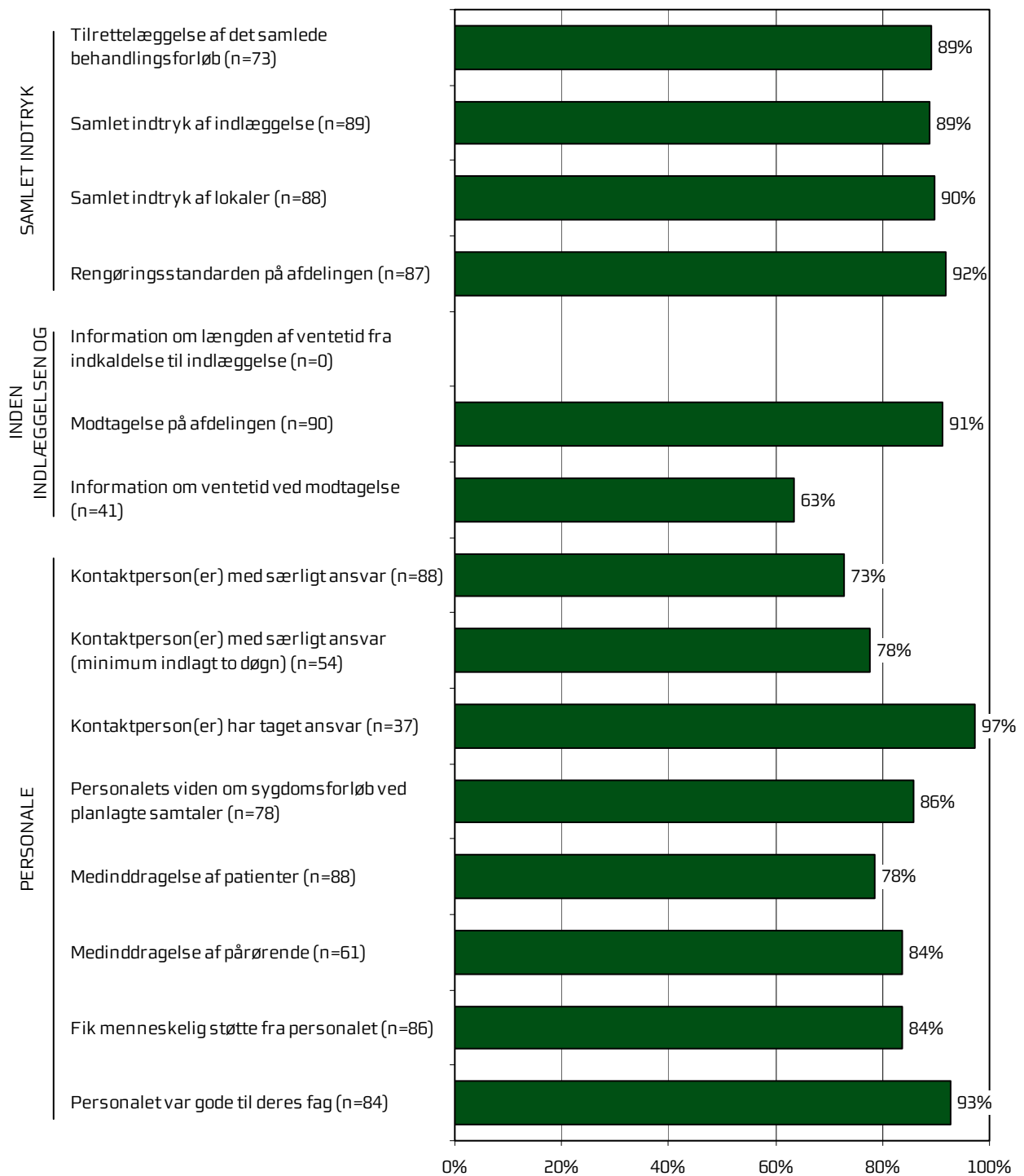
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

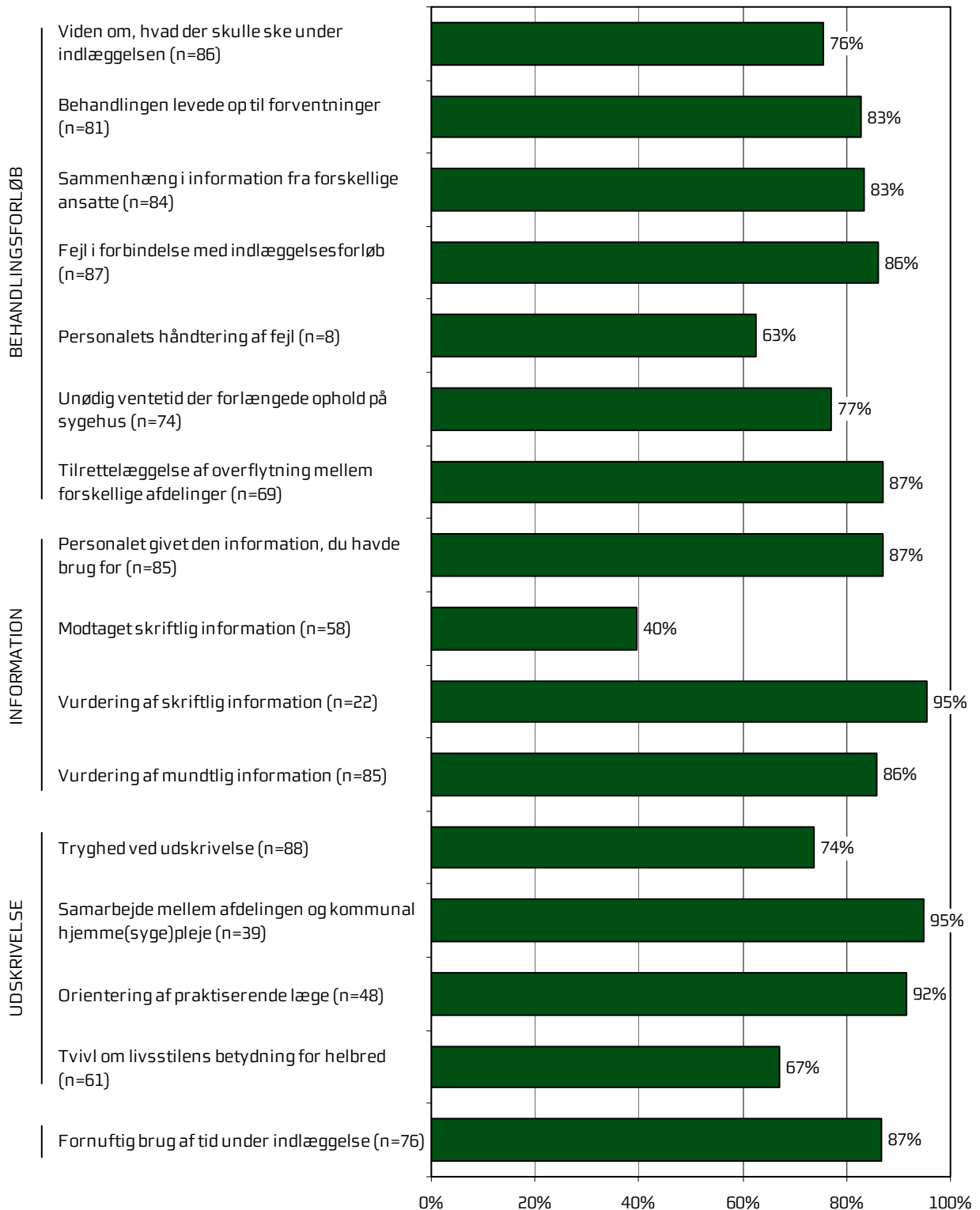
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

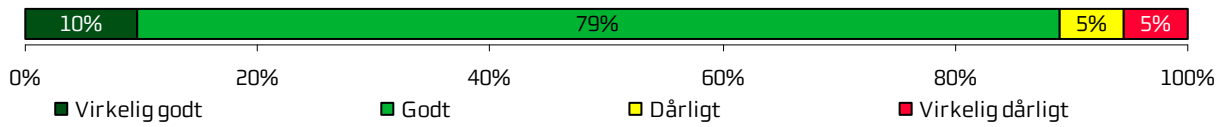
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

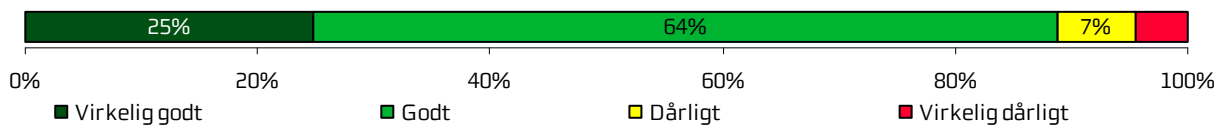
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

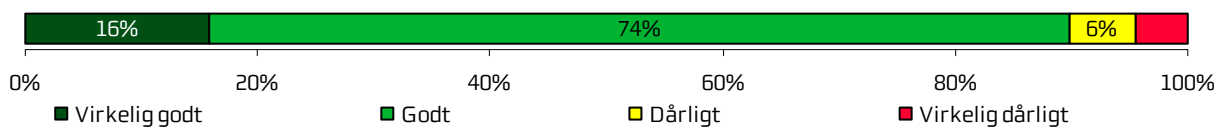
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=73)



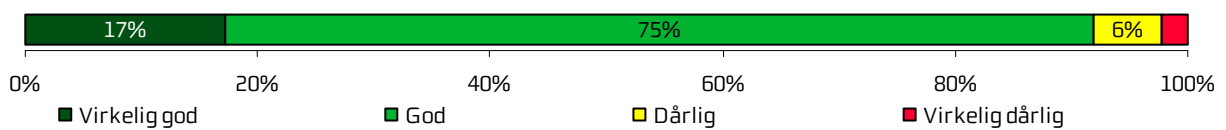
Samlet indtryk af indlæggelse (n=89)



Samlet indtryk af lokaler (n=88)



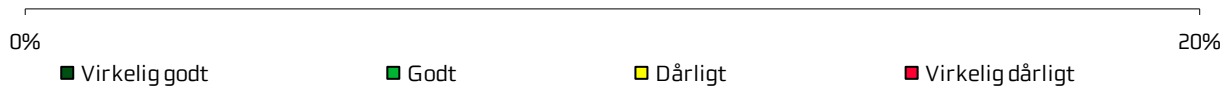
Rengøringsstandard på afdelingen (n=87)



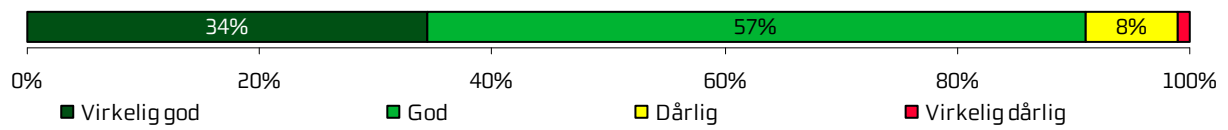
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 89 % | - | - | 98 % * | 88 % | 93 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | 89 % | - | - | 98 % * | 89 % | 94 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | 90 % | - | - | 96 % | 84 % | 91 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | 92 % | - | - | 98 % * | 93 % | 95 % |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

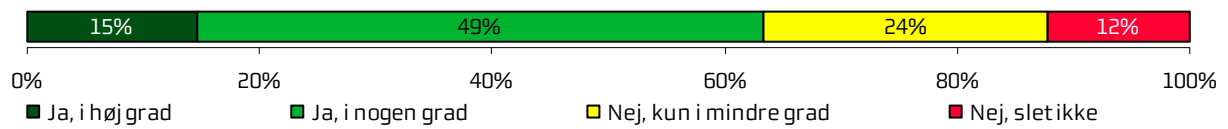
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=90)



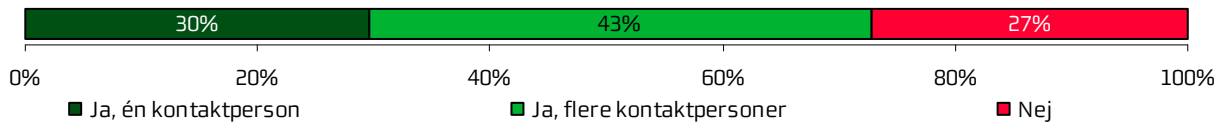
Information om ventetid ved modtagelse (n=41)



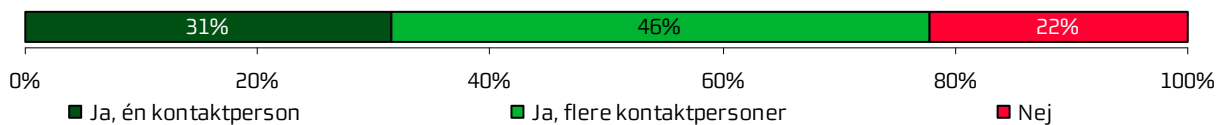
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | - | - | - | 100 % | 93 % | 97 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 91 % | - | - | 99 % * | 92 % | 97 % |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 63 % | - | - | 78 % | 58 % | 68 % |

Personale

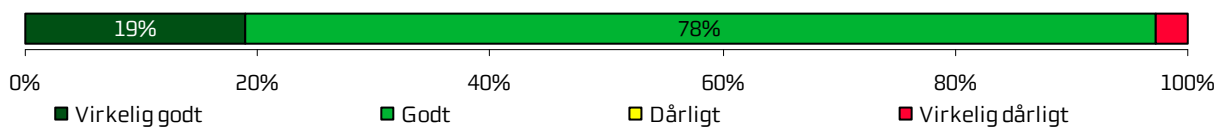
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=88)



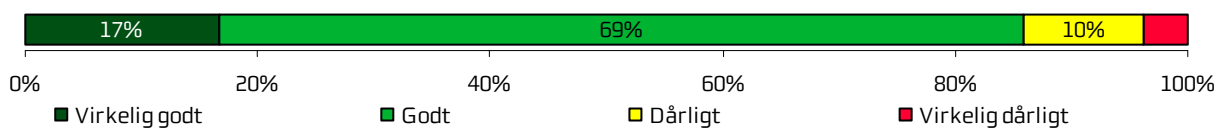
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=54)



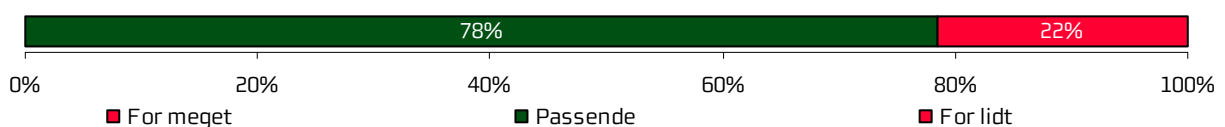
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=37)



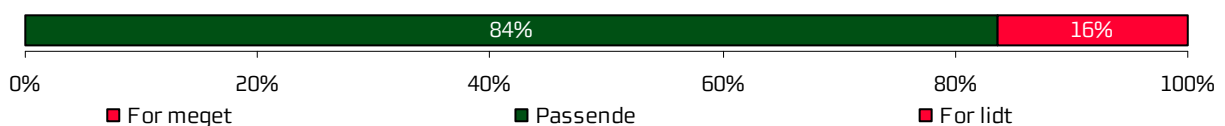
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=78)



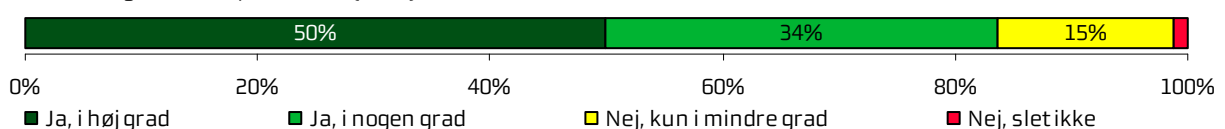
Medinddragelse af patienter (n=88)



Medinddragelse af pårørende (n=61)



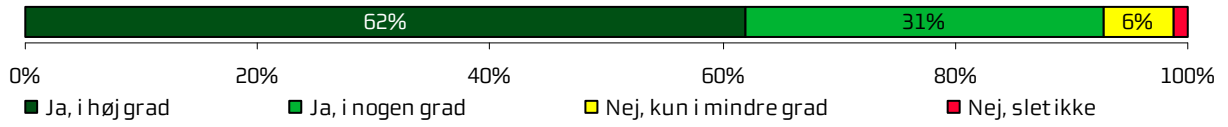
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=86)



| | 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 % | - | - | 91 % * | 75 % | 81 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | 78 % | - | - | 91 % * | 77 % | 82 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 97 % | - | - | 99 % | 94 % | 97 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 86 % | - | - | 96 % * | 85 % | 91 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 78 % | - | - | 93 % * | 84 % | 88 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 84 % | - | - | 91 % | 75 % | 83 % |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 84 % | - | - | 95 % * | 87 % | 92 % |

Personale (fortsat)

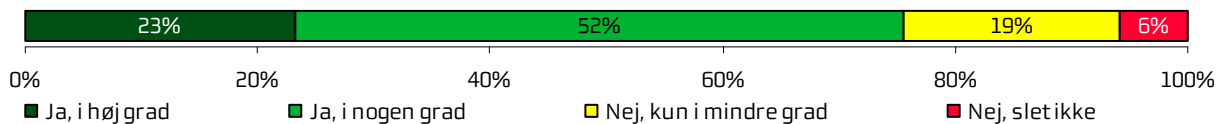
Personalet var gode til deres fag (n=84)



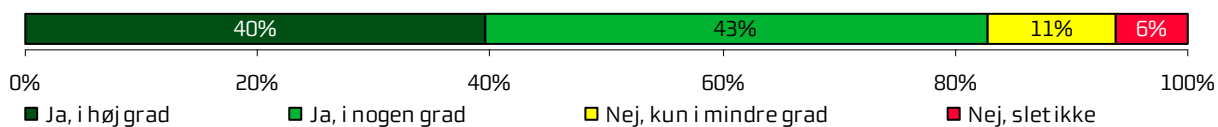
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 93 % | - | - | 100 % * | 92 % | 95 % |

Behandlingsforløb

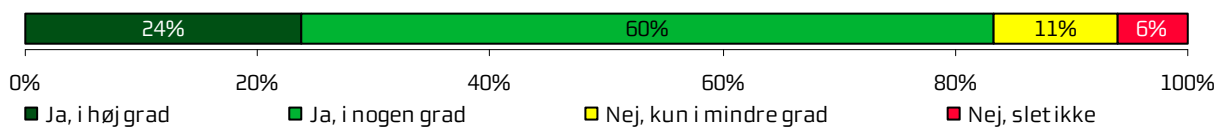
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=86)



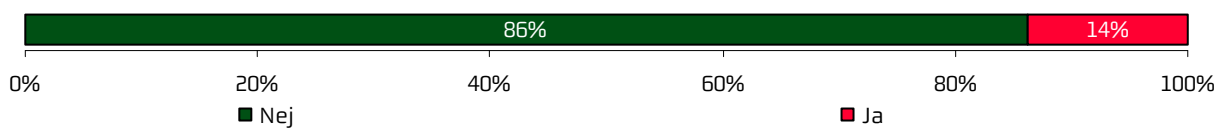
Behandlingen levede op til forventninger (n=81)



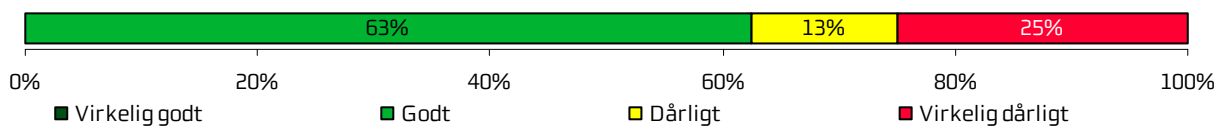
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=84)



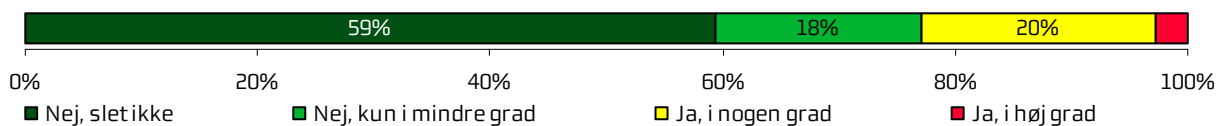
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=87)



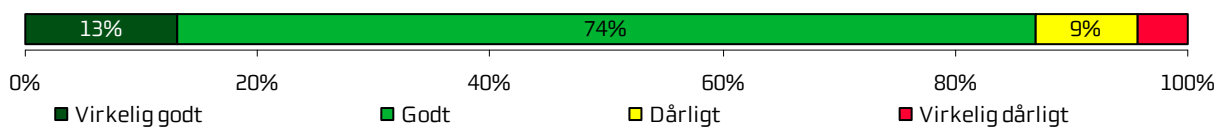
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=74)



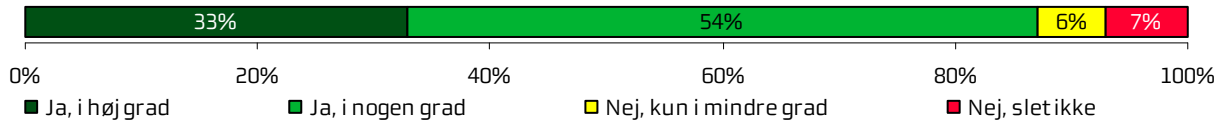
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=69)



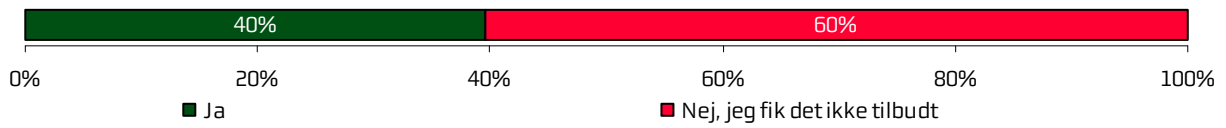
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 76 % | - | - | 97 % * | 68 % | 83 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 83 % | - | - | 95 % * | 84 % | 90 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 83 % | - | - | 96 % * | 83 % | 89 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 86 % | - | - | 92 % | 81 % | 88 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 62 % | - | - | 69 % | 47 % | 60 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 77 % | - | - | 90 % * | 72 % | 85 % |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 87 % | - | - | 96 % * | 90 % | 93 % |

Information

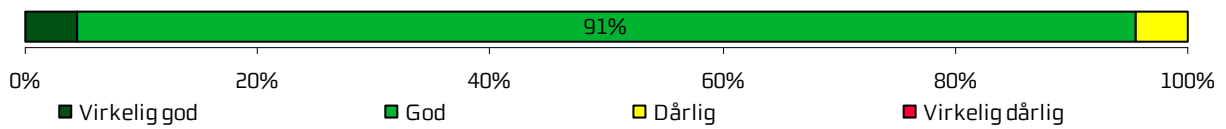
Personalet givet den information, du havde brug for (n=85)



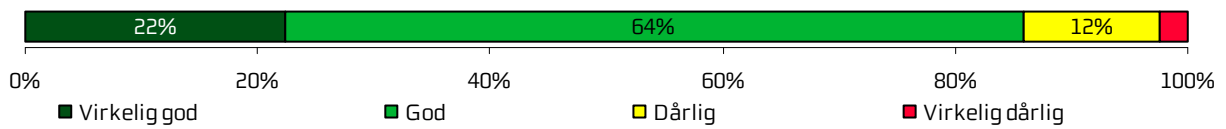
Modtaget skriftlig information (n=58)



Vurdering af skriftlig information (n=22)



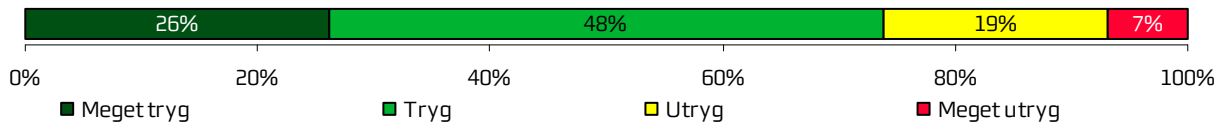
Vurdering af mundtlig information (n=85)



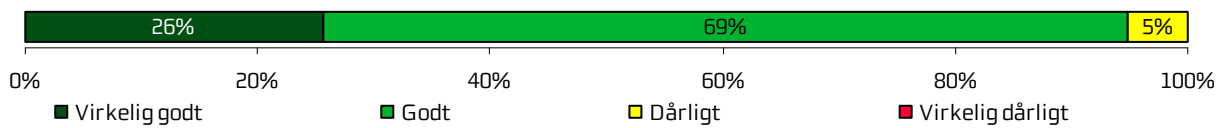
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | 87 % | - | - | 97 % * | 85 % | 91 % |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 40 % | - | - | 87 % * | 44 % | 64 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | 95 % | - | - | 100 % | 96 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | 86 % | - | - | 97 % * | 88 % | 92 % |

Udskrivelse

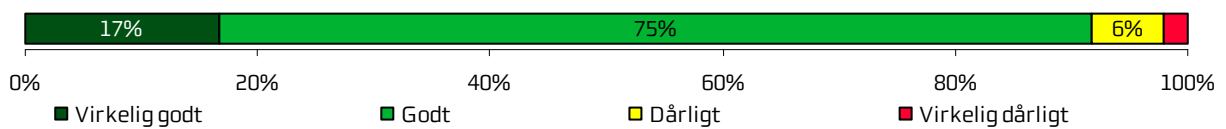
Tryghed ved udskrivelse (n=88)



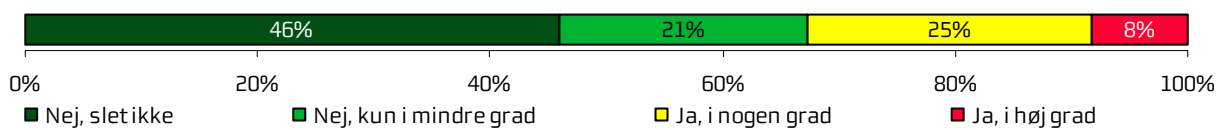
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=39)



Orientering af praktiserende læge (n=48)



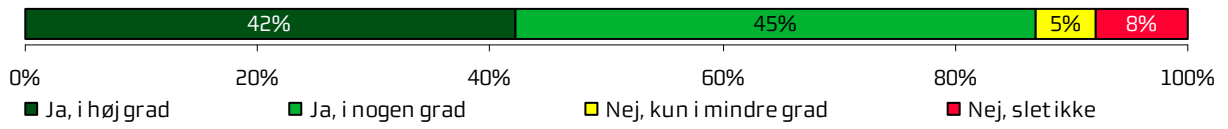
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=61)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 74 % | - | - | 94 % * | 80 % | 86 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 95 % | - | - | 96 % | 82 % * | 89 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 92 % | - | - | 95 % | 81 % * | 87 % * |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 67 % | - | - | 86 % * | 62 % | 73 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=76)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse? | 87 % | - | - | 97 % * | 85 % | 90 % |

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 | 3 |
| Kommunikation og information | 2 |
| Kontaktperson | 2 |
| Kvalitet i behandling | 2 |
| Pleje | 7 |
| Relationer til personale | 6 |
| Ventetid | 0 |

Medicinsk Senge Herning**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

| ID | Kommentarer - Medicinsk Senge Herning | Samlet indtryk |
|--|--|-----------------------|
|  1 | Indlagt akut. | Virkelig godt |
|  3 | Akut indlagt (112) [i sommer]. Udskrevet [fem dage senere] til eget hjem. | Godt |
|  6 | Blev indlagt med [] og husker derfor intet fra indlæggelsen eller opholdet. | Uoplyst |
|  10 | Fandt ud af, at det var daghospitalet, jeg skulle tilknyttes. Mener jeg brugte tre-fire timer på den seance. | Uoplyst |
|  11 | Jeg blev indlagt akut. | Virkelig godt |
|  12 | [Faldt og brækkede hånden]. Blev modtaget omgående. | Godt |
|  17 | Jeg kom fra andet sygehus. | Godt |
|  19 | Overført fra andet sygehus. | Godt |
|  20 | Det var mine pårørende ved indlæggelsen, og de har også hjulpet mig. | Godt |
|  24 | Jeg blev akut indlagt [i efteråret]. | Virkelig godt |
|  26 | Jeg blev indlagt akut. | Uoplyst |
|  28 | Han blev ikke indkaldt, men indlagt akut. | Virkelig dårligt |
|  29 | Akut indlæggelse. | Godt |
|  31 | Akut. | Godt |
|  32 | Akut indlagt. | Virkelig dårligt |
|  33 | Akut lungebetændelse. | Dårligt |
|  35 | Indlagt akut. | Dårligt |
|  39 | Jeg blev akutindlagt med udrykning, så jeg husker intet. | Godt |

Medicinsk Senge Herning

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?





| ID | Kommentarer - Medicinsk Senge Herning | Modtagelsen |
|----|--|-----------------|
| 8 | Husker ikke indlæggelsen. Indlagt akut. | Uoplyst |
| 10 | Man havde ikke styr over, at jeg var overflyttet fra et andet sygehus, og i princippet blot skulle tilknyttes daghospitalet. Så først blev jeg vist en sengeplads og skulle så informeres om noget andet, og da jeg så gik tilbage til stuen, var sengen optaget, og jeg måtte finde min kontaktsygeplejerske, der omsider fandt ud af, at det var daghospitalet, som jeg skulle tilknyttes. Mener at jeg brugte tre til fire timer på den seance. | Dårlig |
| 13 | Jeg var bevidstløs ved indlæggelsen. | Uoplyst |
| 14 | Havde fået at vide af egen læge, at jeg skulle isoleres straks ved ankomst. Det blev jeg ikke og blev oven i købet gjort lidt til grin, fordi jeg nævnte det. Dette på trods af, at jeg kom i isolation nogle timer senere. Der var også mange delte meninger om, hvorvidt jeg overhovedet havde brug for en seng. | Dårlig |
| 15 | Personalet har alt for travlt. Man får en masse information på en gang, og så er de væk igen. | God |
| 21 | Ingen kom ind. En [medarbejder] kørte mig op fra anden afdeling. | Virkelig dårlig |
| 28 | Modtagelsen var ok, men vi blev oplyst om, at den undersøgende læge ville komme tilbage og fortælle om, hvad planen var. Men i mellemtiden blev min far flyttet til afdelingen, og der dukkede ingen læge op. | Dårlig |
| 32 | Ventede flere gange op til et døgn, inden lægen kom og tilså mig. | Dårlig |

Medicinsk Senge Herning**Hvilke(n) fejl oplevede du?**











| ID | Kommentarer - Medicinsk Senge Herning | Fejlhåndtering |
|-----------|--|--------------------------------------|
| 4 | Personalet var flinke, men jeg kunne ikke lide, der var fnat, men en speciallæge fik styr det, lod det til. Jeg undgik det. | Uoplyst |
| 14 | Er ret sikker på, det var en fejl, at jeg ikke blev isoleret fra starten og i stedet startede på en firemandssengestue. Da jeg så kom i isolation, blev der ikke hængt et skilt på døren med information, så personalet vidste ikke, at de skulle have overtrækstøj på og spurgte mig til råds. Jeg var da sådan set i tvivl, da nogen tog det hele på, mens andre ingenting tog på. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 16 | Fik ikke ordentlig information, da der var sat en vikar på, der ikke kunne [hjælpe]. Endvidere gav man ikke den medicin, som man havde bedt pårørende komme med, da man ikke havde det på afdelingen. Patienten fik således kun én gang af medicinen. | Godt |
| 18 | Angående blodprøver/røntgen. Lægerne, som kom og skulle se på mig, havde jo ikke sat sig ind i min journal. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 19 | Umiddelbart før udskrivning blev der foretaget tømning af blære ved kateter med ondartet blærebetændelse til følge. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 28 | Da min far blev "SMIDT" hjem, blev ingen pårørende underrettet, men pludselig sad min far i en taxa midt på gårdspladsen. Der var heller ingen plan for, hvad der videre skulle ske, medicin og pleje. | Virkelig dårligt |
| 29 | Lumbalpunktur mislykkedes første gang. | Uoplyst |

Medicinsk Senge Herning

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| | ID | Kommentarer - Medicinsk Senge Herning | Samlet indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------|
|  | 3 | Nej. | Godt |
|  | 5 | Sygeplejerskerne og sosu-assistenterne var omsorgsfulde og kompetente til deres arbejde. Utryk ved lægen, der faktisk ikke vidste, hvad jeg fejlede og ikke havde sat sig ind i, hvad der stod i min journal. | Godt |
|  | 27 | Har oplevet stor faglig dygtighed hos personalet. Stor omsorg og stor tålmodighed overfor patienter, som jeg tør kalde tvære og vanskelige. En fik man kun et surt svar fra efter at have spurgt op til otte-ti gange. Han tog hjem på eget ansvar, fordi han ikke ville være med til den sidste prøve. | Godt |
|  | 34 | For lang ventetid, når jeg skulle på toilet. | Dårligt |

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

| ID | Kommentarer - Medicinsk Senge Herning | Samlet indtryk |
|--|--|-----------------------|
|  4 | De havde talt, om at jeg skulle have blod, men det blev jerntabletter i stedet. Blodprocenten flyver op og ned. | Uoplyst |
|  7 | Jeg var indlagt på jeres afdeling et døgn, og var ikke parat til at komme hjem, da jeg var alene. Sygeplejersken syntes også, jeg skulle blive til mandag, men lægen sagde nej. Jeg var meget dårlig [i weekenden], men med tiden går det bedre. | Dårligt |
|  9 | Gerne mere information under og efter indlæggelsen. | Godt |
|  13 | Min mand havde en lidt voldsom diskussion med en sygeplejerske. Det var ikke sjovt, da det ikke var en god tone, der blev brugt. | Godt |
|  15 | Manglende information om, hvad der skulle ske i løbet af dagen. Her tænker jeg på fysioterapeut og sygeplejerske NN. De kom uventet. | Godt |
|  19 | Jeg ved stadig ikke, hvorfor blæren skulle undersøges. | Godt |
|  21 | Så næsten ikke noget personale. | Virkelig dårligt |
|  22 | Der er alt for mange læger, der tilser en, og de har næsten aldrig den samme mening om, hvad man fejler, og hvad der videre skal ske med en. | Godt |
|  25 | Information er givet til pårørende samt plejepersonale på plejehjemmet, da [patienten] er [ældre] og meget dement. | Uoplyst |
|  39 | Jeg har [sprogvanskeligheder] og kunne derfor godt have brugt mere fokus på informationsdelen, fx til mine børn. | Godt |

Medicinsk Senge Herning

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - Medicinsk Senge Herning | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 3 | Brev med information om indlæggelserne til pårørende og hjemmeplejen fungerede godt. | Godt |
| 11 | På andendagen efter min indlæggelse havde jeg en træls oplevelse ved stuegang. Læge NN hun ville, jeg skulle hjem. Hun tog ilt og drop af, og jeg skulle op og gå, det havde jeg været. Jeg havde høj feber, min afføring kunne jeg slet ikke skille af. Hun snakkede bare og afbrød, når jeg endelig fik ordet. Jeg måtte bede hende om lov til at snakke færdig. Jeg fik lov at blive til dagen efter på en anden afdeling. Da jeg skulle udskrives dagen efter, var lægen, som udskrev mig, usikker på om jeg var tjenlig til at sende hjem. | Virkelig godt |
| 19 | Blev ikke drøftet. | Godt |
| 25 | Udskrivningen skete i samspil med pårørende og personale på plejehjemmet, hvor NN har bopæl. | Uoplyst |
| 30 | Jeg fik at vide: 1) At jeg blev indkaldt til en ekstra maveundersøgelse. 2) Fik at vide, at det skulle jeg alligevel. 3) Fik herefter at vide, at det skulle jeg. Men har ikke hørt fra noget. Trods min blodprocent var meget lav, var der ingen, der sagde eller skrev, at jeg skulle have jeres piller, men det tog jeg så af mig selv. (Lidt for dårlig udskrivning). Men jeg har det godt. | Godt |
| 33 | Blev overflyttet til et andet sygehus. | Dårligt |
| 36 | Lægerne angav forskellige årsager/diagnoser. En læge informerede om fredagen, at man vil følge mine blodprøver og smerter []. Lægen, der går stuegang dagen efter, udskriver mig med øget smertestillende, og hvis situationen ikke bedres, skal jeg kontakte egen læge. Frustrerende med forskellige informationer og ingen kontrol af blod. | Godt |

Medicinsk Senge Herning

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

| ID | Kommentarer - Medicinsk Senge Herning | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 1 | Jeg er imponeret over den atmosfære, der råder i "huset". Jeg har fået en fantastisk behandling hele vejen igennem. Tak! | Virkelig godt |
| 2 | Jeg mener, at de har gjort et fint stykke arbejde. | Godt |
| 4 | Det er synd, at alle skal have så travlt. De kan ikke være bekendt at skære så meget ned på personalet. Det er for dårligt med den regering. | Uoplyst |
| 8 | Jeg synes, at der var et godt personale, rigtig god pleje samt noget rigtig godt mad. [Pleje] | Godt |
| 10 | Jeg blev overflyttet fra et andet sygehus til Herning Medicinsk Dagsafsnit. Forløbet virkede rodet, og som om personalet ikke var ordentlig informeret. Jeg ville gerne have haft et skema for medicinsk dagsafsnit. Deres udliciterings af weekendbehandlinger kører ikke for godt. De afdelinger, som man bliver henvist til, har ikke styr på, om man kommer og hvorfor! [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 11 | Jeg kommer fra udkantsområdet og følte, at kunne hun få mig sendt til udkanten, så var hun da af med mig. Jeg er [ældre] og har aldrig følt mig sådan i vejen. Jeg blev indlagt og fik en formidabel service og pleje af sygeplejerskerne. Men læge NN tog meget af min begejstring for Herning Sygehus væk. Desværre. Jeg håber, I forstår mig og mit brev. Jeg har det godt. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 12 | De var alle flinke og imødekommende. [Relationer til personale] | Godt |
| 13 | Jeg synes, at personalet var venligt trods megen travlhed. [Pleje, Relationer til personale] | Godt |
| 14 | Jeg havde en fornemmelse af, at den ene ikke vidste, hvad den anden gjorde. Fik mange modstridende svar og informationer. Jeg havde også en fornemmelse af at være glemt, fordi jeg lå på isolationsstue. Fik at vide, at nattevagten ville komme hver fjerde time for måling af værdier. Kl. 4 (syv timer senere) var værdierne endnu ikke målt, så jeg gjorde det selv. Diskretion: Ved indlæggelsen råbte en læge ud over en firesengsstue, at jeg også skulle have taget en HIV-blodprøve. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| 15 | Hovedmåltiderne var virkelig gode, manglede dog lidt mere brød til mellemmåltiderne. Kunne ønske, at nogen med godter kom rundt hver dag. [Pleje] | Godt |
| 17 | Det var noget rigtig godt mad. [Pleje] | Godt |
| 21 | Meget dårlig pleje. Der var ingen sengelampe, måtte hen til dør og slukke/tænde lyset. Bordet på gangen med drikkevarer var altid tomt. Sengen blev ikke redt i fire dage (jeg havde ikke kræfter til selv at gøre det). Personalet var ikke særligt venlige over for hinanden. Jeg kan nævne mange andre ikke særligt behagelige oplevelser. En aftensygeplejerske var meget venlig og udførte nogle ønsker for mig og svarede mig pænt. En utilfreds patient. [Fysiske rammer, Pleje] | Virkelig dårligt |
| 22 | Sygeplejerskerne på afdelingen var meget søde og hjælpsomme, men når der er indlagt næsten det dobbelte af, hvad afdelingen kan rumme, så har de jo mega travlt. Der burde ikke være så mange læger om en, når de har forskellige meninger om, hvad man fejler, og hvad der videre skal ske. [Fysiske rammer, Kontaktperson, Pleje] | Godt |
| 23 | Jeg var indlagt med [diagnose], som medførte hyppige toiletbesøg, og skulle dele med fire andre patienter. Utrygt og ubehageligt! | Godt |

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 26 Da jeg var i isolation, så jeg kun min stue og toilet. | Uoplyst |
| ✎ | 28 Kontakt til pårørende ved udskrivelse var meget mangelfuld. Meget utrygt for min mor, og far er en [ældre], svækket mand. [Kommunikation og information] | Virkelig dårligt |
| ✎ | 29 Der var stor varme og medleven fra personalets side! [Relationer til personale] | Godt |
| ✎ | 33 Fik indtryk af, at det var mig, der var samarbejdsproblemer med. Skille døende patienter fra i besøgstiden. [Pleje, Relationer til personale] | Dårligt |
| ✎ | 37 Deres måde at være på over for en. De var søde og rare alle sammen. [Relationer til personale] | Godt |
| ✎ | 38 Jeg var godt tilfreds med opholdet. | Godt |
| ✎ | 39 Tiden kan godt blive lang, så det kunne være godt med mulighed for aktivitet. Enten alene eller sammen med nogen. F.eks. spil m.m. [Fysiske rammer] | Godt |

