

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit

Medicinsk afdeling

Hospitalsenhed Midt

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	72
Besvarelser fra afsnittets patienter:	38
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

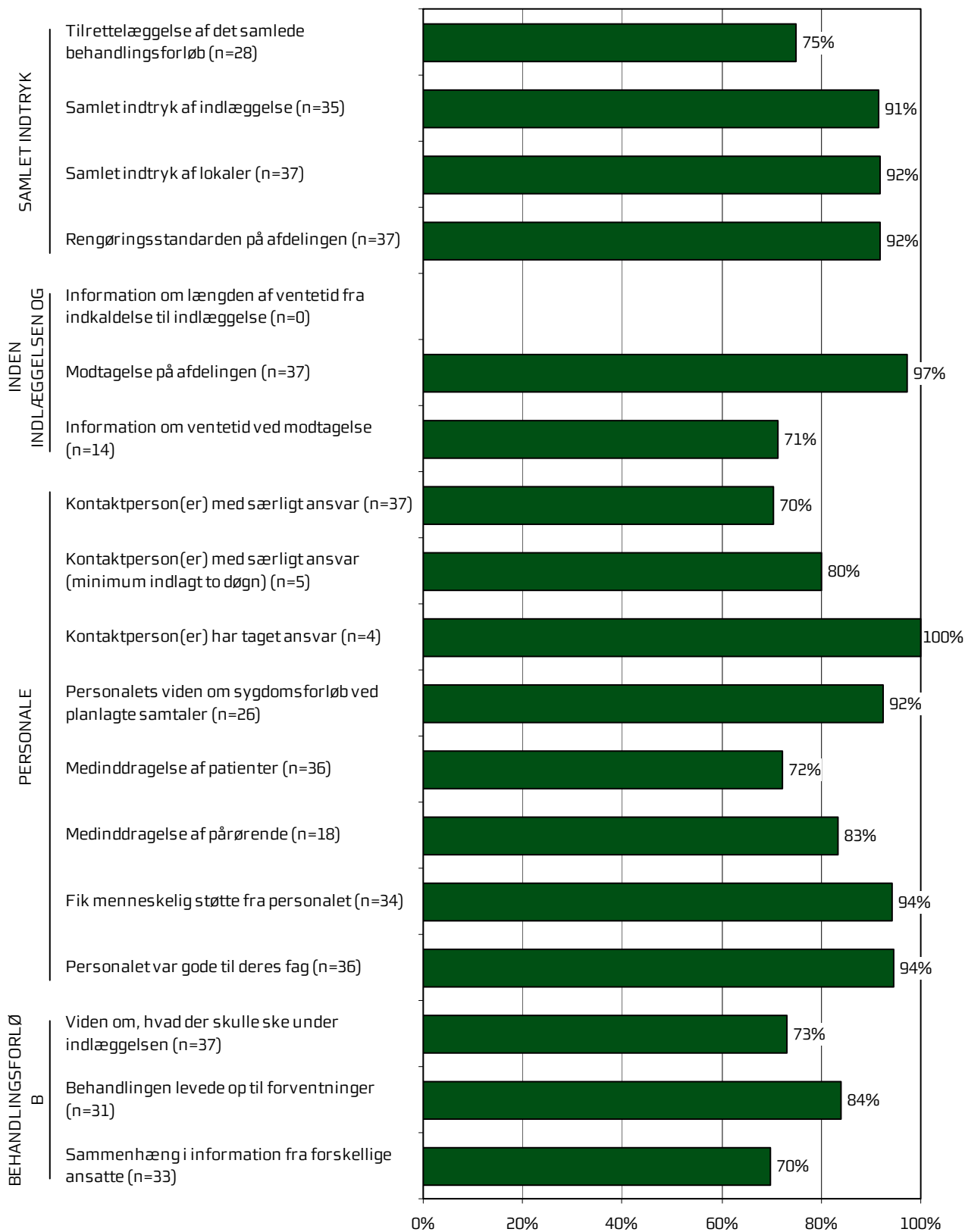
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

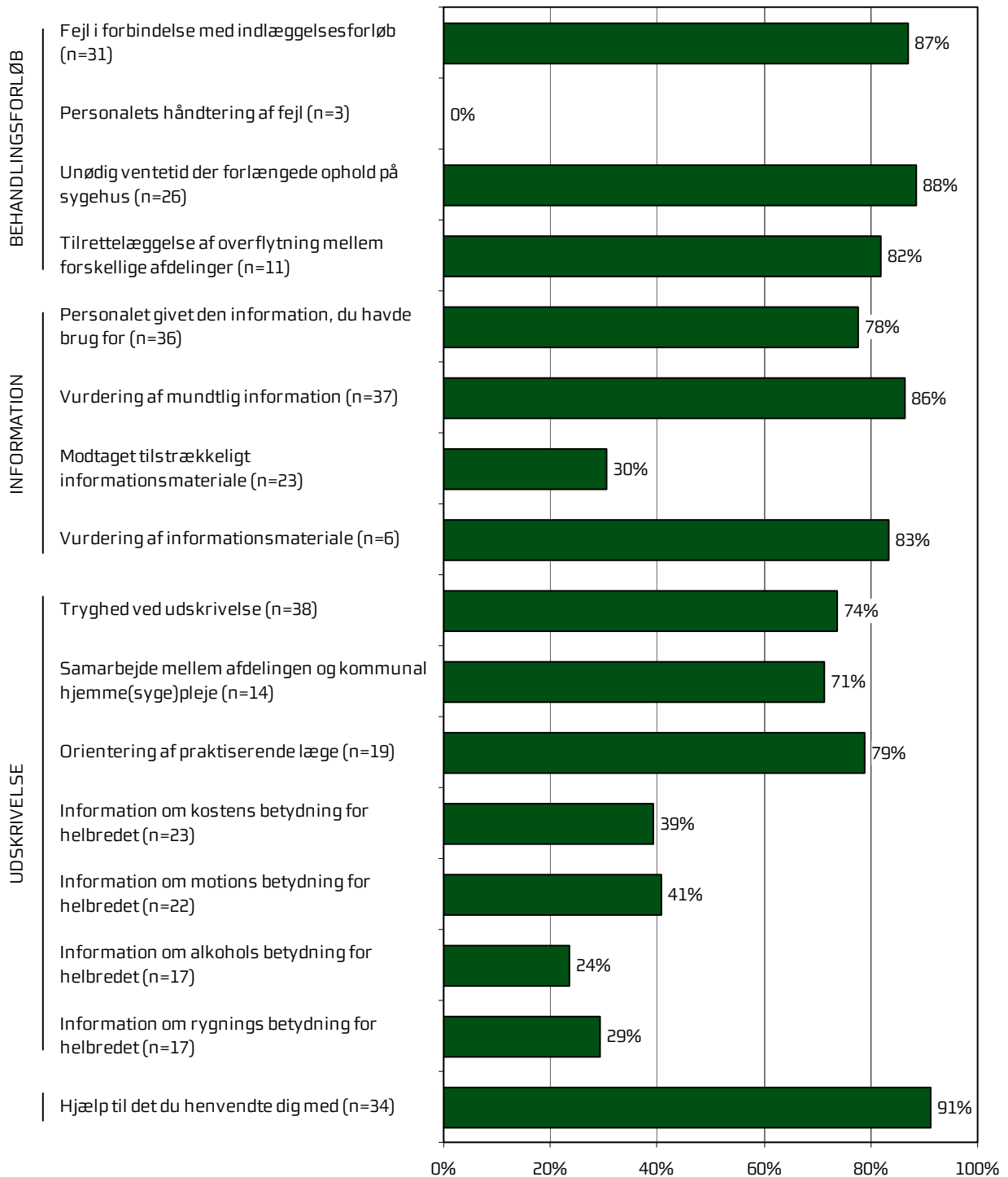
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin

2011-tallet er for: A24 - Fælles akut modtageafsnit medicin

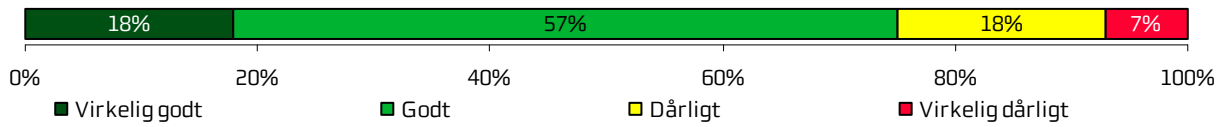
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

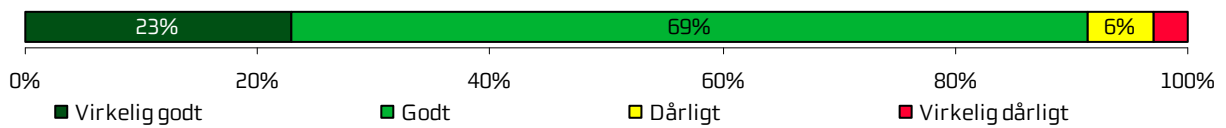
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

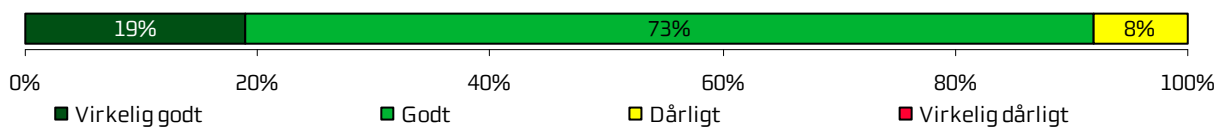
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=28)



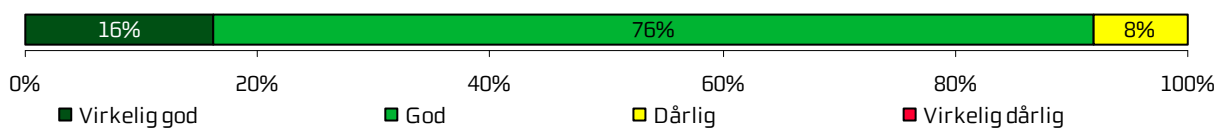
Samlet indtryk af indlæggelse (n=35)



Samlet indtryk af lokaler (n=37)



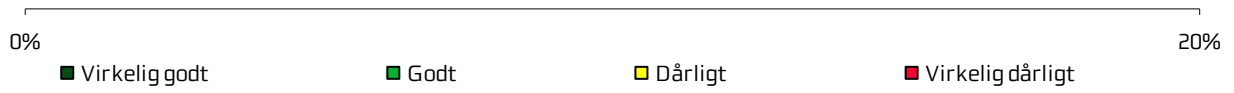
Rengøringsstandard på afdelingen (n=37)



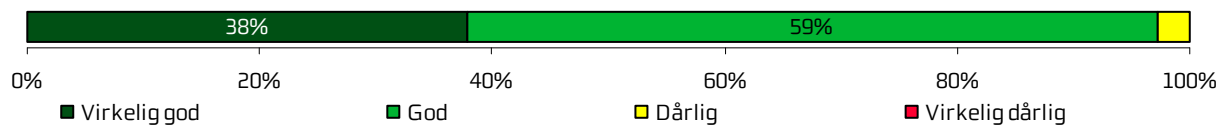
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	75 %	90 %	97 % *	100 % *	72 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91 %	90 %	95 %	100 %	77 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92 %	85 %	95 %	99 %	81 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	86 %	96 %	99 %	89 %	94 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

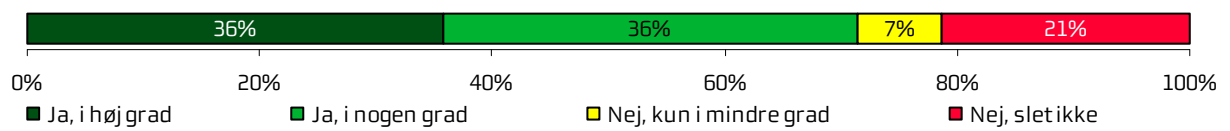
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=37)



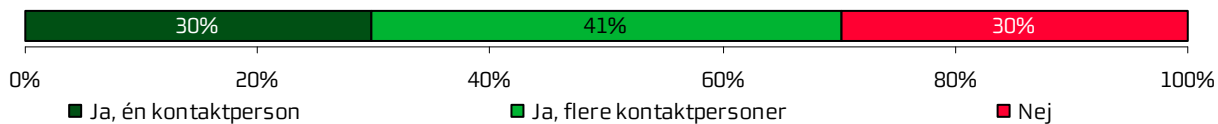
Information om ventetid ved modtagelse (n=14)



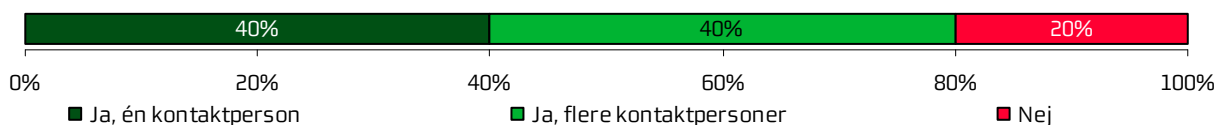
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	100 %	100 %	100 %	90 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	93 %	97 %	100 %	89 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	71 %	32 % *	69 %	87 %	52 %	73 %

Personale

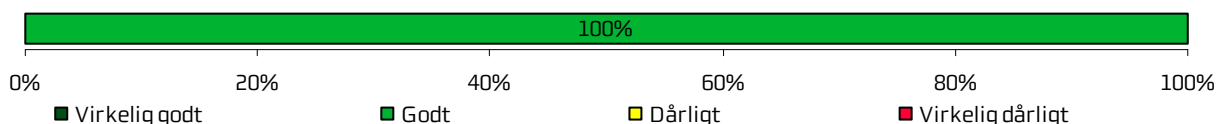
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=37)



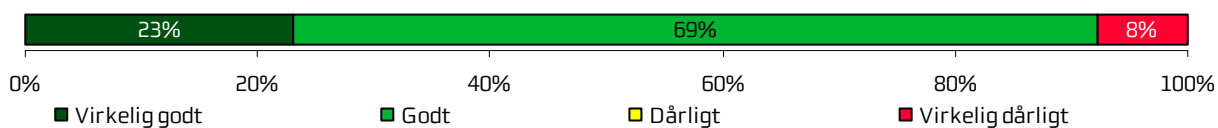
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=5)



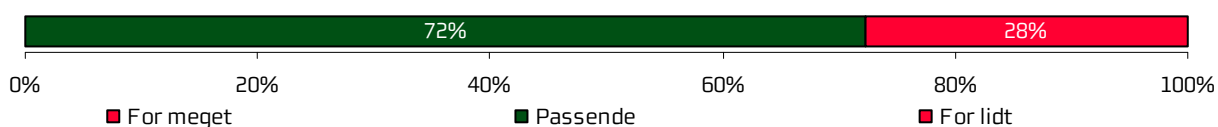
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=4)



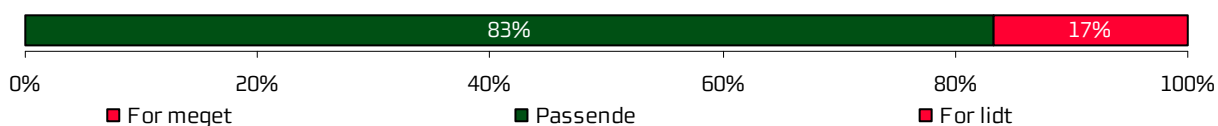
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=26)



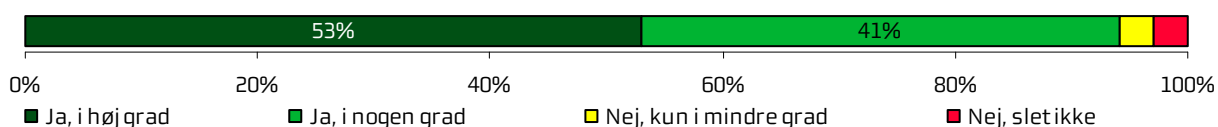
Medinddragelse af patienter (n=36)



Medinddragelse af pårørende (n=18)



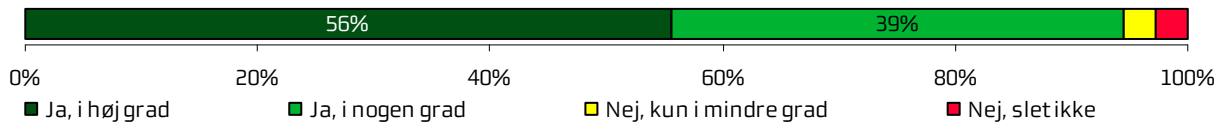
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=34)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	70 %	60 %	74 %	97 % *	75 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	80 %	60 %	75 %	97 %	75 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	96 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	77 % *	87 %	100 %	73 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	72 %	75 %	84 %	97 % *	75 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	65 %	78 %	97 %	76 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	88 %	91 %	100 %	77 % *	94 % *

Personale (fortsat)

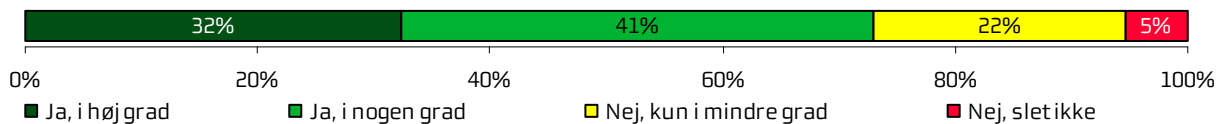
Personalet var gode til deres fag (n=36)



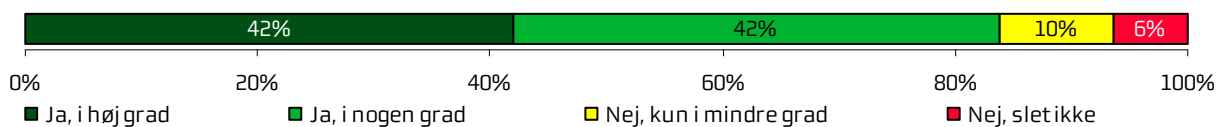
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	94 %	97 %	100 %	90 %	97 %

Behandlingsforløb

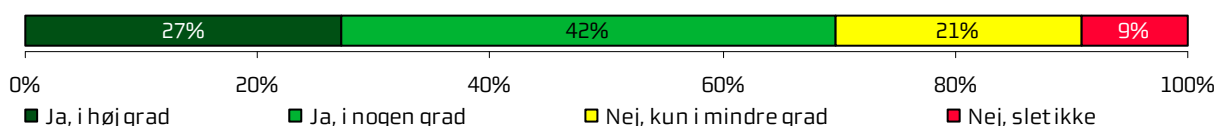
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=37)



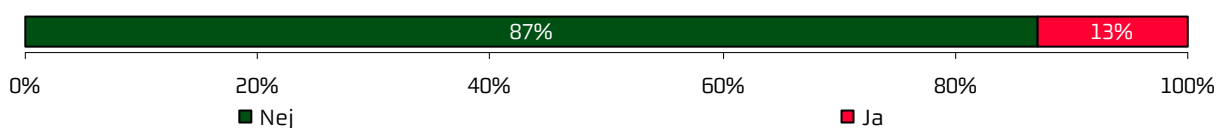
Behandlingen levede op til forventninger (n=31)



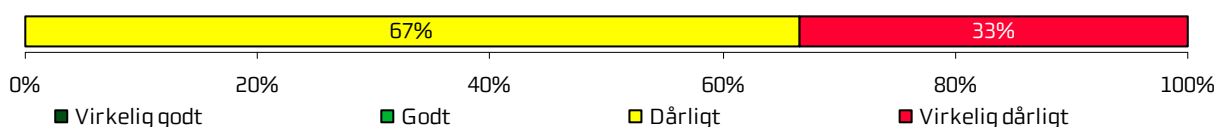
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=33)



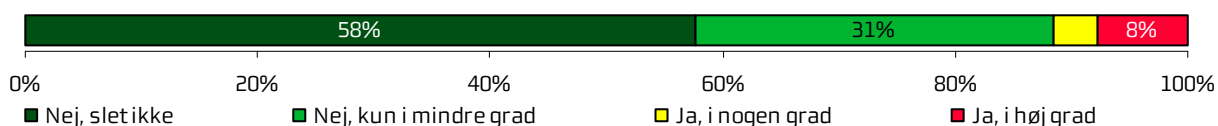
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=31)



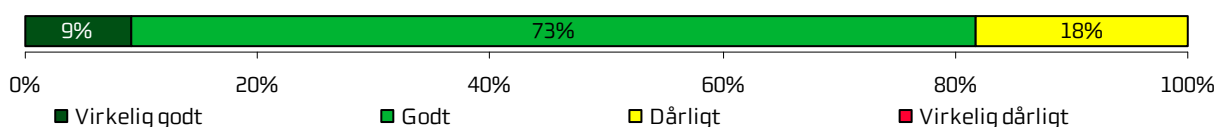
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=26)



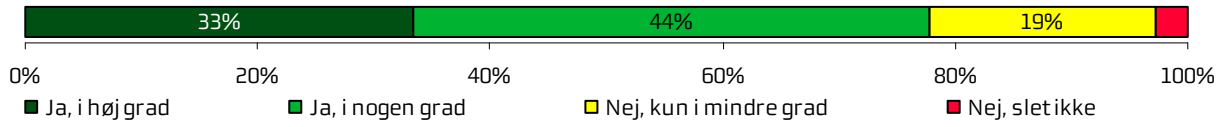
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=11)



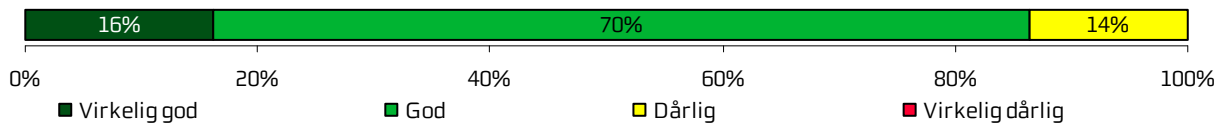
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	73 %	66 %	69 %	99 % *	66 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84 %	88 %	88 %	99 % *	66 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	70 %	69 %	85 %	99 % *	70 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	87 %	85 %	93 %	75 %	89 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	0 %	22 %	82 % *	-	-	40 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88 %	78 %	81 %	99 %	64 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	82 %	92 %	88 %	99 %	68 %	91 %

Information

Personalet givet den information, du havde brug for (n=36)



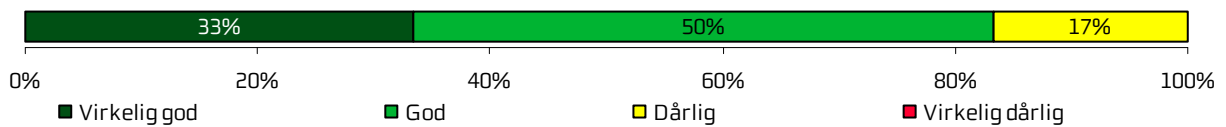
Vurdering af mundtlig information (n=37)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=23)



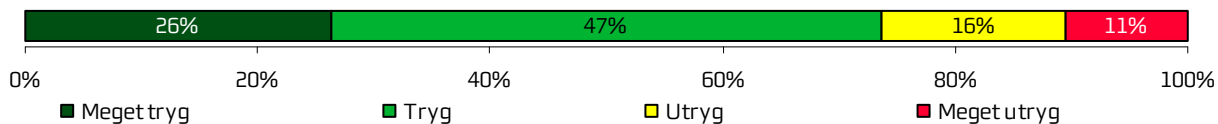
Vurdering af informationsmateriale (n=6)



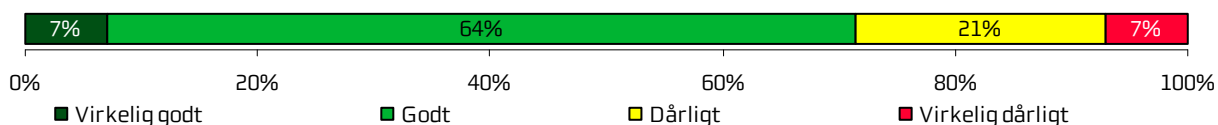
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	78 %	79 %	85 %	100 % *	75 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	86 %	84 %	90 %	100 % *	76 %	94 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	30 %	-	-	100 % *	55 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	83 %	-	-	100 %	83 %	94 %

Udskrivelse

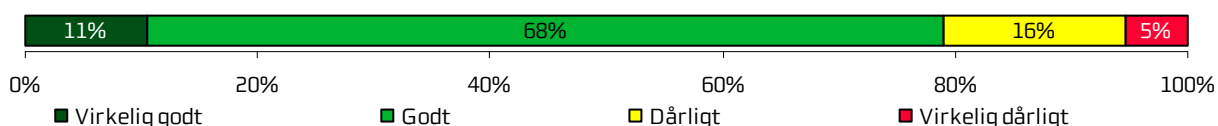
Tryghed ved udskrivelse (n=38)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=14)



Orientering af praktiserende læge (n=19)



Information om kostens betydning for helbredet (n=23)



Information om motions betydning for helbredet (n=22)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=17)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=17)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	74 %	76 %	82 %	96 % *	83 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	71 %	94 %	84 %	96 % *	86 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	79 %	88 %	86 %	99 % *	79 %	91 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	39 %	-	-	89 % *	57 %	75 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	41 %	-	-	98 % *	64 % *	81 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	24 %	-	-	87 % *	57 % *	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	29 %	-	-	92 % *	64 % *	79 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=34)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	91 %	84 %	95 %	100 %	83 %	95 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].









Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

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	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	3
Pleje	2
Relationer til personale	4
Ventetid	0

A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	Samlet indtryk
 2	Besøg ved vagtlæge, og akut indlæggelse.	Virkelig godt
 8	Venlige og hjælpsomme Falck-folk i forbindelse med transporten fra Silkeborg til Viborg. Venlig og hjælpsomt personale, trods travlhed.	Virkelig godt
 9	Jeg blev indlagt, fordi jeg havde høj feber. Jeg er kræftpatient, så det var derfor jeg blev indlagt. Jeg fik at vide af Århus, hvor jeg kommer mht. sygdom, at vi skulle til [andet sygehus], så der blev jeg indlagt, men der var ikke styr på noget som helst!!!	Virkelig dårligt
 10	Ventede i [flere] timer, inden der kom en læge, som skulle tage stilling. I den tid blev jeg hverken budt på vådt eller tørt.	Godt
 13	Fra vi ringede 112, og til de ankom, gik der kun fem minutter. Der gik kun ti minutter, da lægebil ankom, så det kan ikke være bedre.	Virkelig godt
 16	Det var akut.	Godt
 17	ALLE var utroligt hjælpsomme, forstående, smilende.	Virkelig godt
 18	Akut indlagt.	Godt

A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?








ID	Kommentarer - A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	Modtagelsen
2	Fin og god information.	Virkelig god
3	Nej.	Virkelig god
5	Dygtigt og imødekommende personale.	Virkelig god
6	Jeg blev akut indlagt af min læge. De var forberedte, da jeg kom. Fik hjælp omgående på afdelingen. Tak for hjælpen.	Virkelig god
7	Der blev handlet med det samme.	God
8	Startede med en halv time på gangen. Kom derefter ind på firesengsstue, hvilket var helt ok.	God
9	Jeg følte ikke, at de behandlede mig som kræftpatient, og syntes ikke, de havde styr på min situation. Det burde de jo, når de har min journal. Og hvis der opstod forvirring, er telefonen jo opfundet, så de kunne jo ringe til et andet sygehus' afdeling, hvis de havde spørgsmål eller var i tvivl om, hvilken behandling de skulle anvende.	Dårlig
11	Blev særdeles godt modtaget af et venligt, smilende, men utroligt travlt personale.	Virkelig god
12	OK.	God
17	Alt ok.	Virkelig god

A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	Fejlhåndtering
3	De fandt ikke ud af, hvad jeg fejlede, da jeg blev udskrevet. De sagde, at det måske var en forgiftning. Jeg var stadig dårlig tilpas efter at være kommet hjem, og lider stadig af svimmelhed og kvalme den dag i dag.	Dårligt
4	Oplysninger var ikke korrekte, fandt jeg ud af senere, da jeg var til udredning ved NN. Sygehuset sagde Marevan i tre måneder, men NN sagde Marevan i seks måneder. Sygehuset sagde støttestrømper i seks måneder, men NN sagde støttestrømper i to år for at forebygge skinnebenssår. Det BURDE sygehuset også vide, NN arbejder også på andet sygehuset.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
9	Da jeg var indlagt, ville de se efter om mine kræftknuder var vokset, så derfor blev der lavet en ny scanning. Da min familie og jeg så skal have svar, får vi at vide, at DET HELE er vokset, og at der er kommet nye knuder til. [] Jeg får at vide, at min kvalme aldrig vil forsvinde pga. at en af de nye knuder sidder et specielt sted. Mig og min familie går en hel weekend med den tanke, at mine dage er talte, og at jeg nok ikke kommer til at få det bedre igen. Da vi [kommer igen] for at få medicin, og snakke med lægen, får vi noget af en nyhed. Vi får at vide, at der er sket en fejl, og at lægen, der skulle sammenligne min scanning med min seneste scanning, havde sammenlignet den [med en tidligere]. Det var andet sygehus, der opdagede fejlen. Andet sygehus får så set på scanningen og fortæller, at mine kræftknuder er uændret, og der ikke er nogen forandringer. Alle, jeg kender og mig selv, har aldrig nogensinde hørt om sådan en fejl, og synes det MEGET amatøragtigt. Sådan noget må bare ALDRIG ske!!! Hvis en læge ikke kan sammenligne to scanningsbilleder og ikke kan se, at der står et helt andet årstal, så skal vedkommende ikke være læge, og længere er den ikke. [Lægen], der fortalte os, at kræften var vokset, var skide uprofessionel. Hun tog slet ikke hensyn til, at der var andre inde på stuen, og at jeg havde besøg af pårørende. Efter fejlen fik vi slet ikke en undskyldning af Viborg, det er meget uprofessionelt. Denne fejl er på ingen måde i orden!!!	Virkelig dårligt
11	Ingen.	Uoplyst
14	I forbindelse med foretagelse af en rygmarvsprøve er det først en yngre læge, samt en ældre læge, som skal foretage prøven. Dette mislykkedes efter [et godt stykke tid] for dem begge. Men jeg får fortalt, at der vil komme en anden læge NN i løbet af [få] minutter. DER GÅR [flere] timer før de kommer. Da den nye læge endeligt kommer, kan hun konstatere, at de første læger havde brugt forkerte kanyler i første omgang! Rygmarvsprøven mislykkes i alle fire forsøg. Den unge læge kommer ind og fortæller, at jeg skal faste seks timer og så have en CT-scanning igen. Nu med kontrastvæske. Jeg brækker mig højlydt og beder om at komme til at tale med en kompetent læge. Han fortæller mig at jeg skal faste i fire timer! Der aftales tid [om aftenen]. Da [det er over en time siden operationen skulle have været], tilkalder jeg en sygeplejerske igen, og kommer endelig til. Efter scanningen lå jeg i to timer, inden jeg blev udskrevet. Uden nogen form for information! Der er ABSOLUT ingen koordinering på afdelingen!	Dårligt

A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	Samlet indtryk
 1	Ikke alle sygeplejersker havde sat sig ind i mit sygdomsforløb. Trættende at skulle informere og instruere ved vagtskifte: Utrygt, når man føler sig svækket.	Uoplyst
 2	Jeg føler, at det var et godt forløb. Jeg blev indlagt akut med infektion [].	Virkelig godt
 3	Jeg synes, at det er mærkeligt, at man skal forlade hospitalet uden at vide, hvad man fejler.	Godt
 4	VENTETID til ultralydsscanning, fik den først om aftenen.	Godt
 5	Smilende og venlig personale, der altid var klar til at lytte til en, selvom der var travlt på afdelingen den dag.	Virkelig godt
 8	Oplevede ikke, at personalet var opmærksom på, at jeg havde pådraget mig en hjernerystelse.	Virkelig godt
 14	Søde og kompetente sygeplejersker, men fortravlede og inkompetente læger, som ikke videregiver information til andre afdelinger!	Dårligt

A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit

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

ID	Kommentarer - A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	Samlet indtryk
1	Ved udskrivelsen måtte jeg bede læge om at få at vide, hvad jeg fejlede.	Uoplyst
2	Det er første gang, jeg er indlagt på et sygehus. Jeg har derfor ikke noget at sammenligne med.	Virkelig godt
4	Jeg fik ikke materiale om DVT på sygehuset. Det fik jeg efterfølgende ved egen læge. Det drejede sig om pjece vedrørende Marevan og ulykkeskort til opbevaring i pung de næste seks måneder. Jeg fik udleveret støttestrømper, men ikke påtagningsmateriale.	Godt
5	Personalet var god til at forklare ting omkring sygdommen i et sprog alle forstår. Dejligt. Stor ros.	Virkelig godt
7	Der var ikke meget information om det efterfølgende ambulante forløb. Det kommer lidt "drypvis".	Godt
8	Da det var en akutafdeling, jeg blev indlagt på, var det tydelig, at man skulle helst udskrives hurtigst muligt. Jeg var reelt udskrevet dagen før, jeg blev hjemsendt, men fik voldsom opkastning og måtte blive endnu en nat.	Virkelig godt
11	Blev akut indlagt, men blev hele tiden rigtig godt informeret, og selvom der var utrolig travlt, var informationen i top.	Virkelig godt
17	Læge NN glemte i første runde at fortælle mig, at der ville gå en måned, inden jeg var helt rask. Jeg tog jo bare hjem og knoklede løs! Det hævnede sig.	Virkelig godt
18	Opfattelse af, at jeg ikke skulle have været på et andet sygehus, da de ikke havde [den nødvendige ekspertise]. Skulle have været på andet sygehus. Tilkalder en lokal speciallæge, som bliver aflyst igen uden at drøfte det med mig, uden at bestille plads til behandling []. Afgørelsen er, at jeg skal indkaldes til scanning på tredje sygehus. Den kommer aldrig. Man har glemt at sende anmodningen til tredje sygehus? Må selv finde ud af, hvor indkaldelsen blev af? Må selv finde tid ved speciallægen, da lægen afbestilte tiden? Bøv! Bruger to timer ved telefonen for at løse opgaven. Ikke godt nok!	Godt

A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	Samlet indtryk
1	Jeg blev udskrevet i hast og forvirring en dag med mange patienter på gangene i senge. Jeg var dårlig, meget høje infektionstal [].	Uoplyst
2	Jeg mangler information om min sygdom, samt hvad jeg videre skal gøre, passe på eller gøre anderledes.	Virkelig godt
4	Jeg følte mig ikke rustet til at komme hjem. Reaktion på DVT kom derhjemme. Der kunne jeg godt have brugt fagfolk som sparring. Jeg føler, jeg blev smidt ud af afdelingen med begrundelsen, at der var en anden, der skulle bruge min seng. Jeg så flere tomme senge på vej ud fra afdelingen, så det undrede mig.	Godt
13	Jeg er nu under ambulant undersøgelse på anden afdeling, hvor jeg skal til samtale. Så mit forløb bliver fulgt op.	Virkelig godt

A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit

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

ID	Kommentarer - A24 Medicinsk Akut Modtageafsnit	Samlet indtryk
1	Der var stor forskel i kvaliteten af det arbejde, der blev udført af både sygeplejersker og læger. Det svinger imellem MEGET KOMPETENTE og engagerede personer til stressede og dybt inkompetente personer. Mit drop løb konstant tør, og jeg måtte selv bede om at få det skiftet, fordi det var ubehageligt med tilbageløb. Dette også om natten. Det var utrygt! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
2	Jeg ville gerne vide mere i detaljer om, hvad mine blodprøver fortalte lægerne. Jeg fik at vide, at det var i orden. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
3	Jeg synes, at sygeplejerskerne var dygtige, og de var gode til at lytte til mig, men at lægen ikke gav sig særlig meget tid til at se mig, og så blev jeg bare udskrevet uden at vide, hvad jeg fejlede. Jeg er stadig svimmel engang imellem og ved stadig ikke, hvad jeg fejlede ved indlæggelsen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
5	Personalet var der altid for en. [Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Som syg kræftpatient synes jeg ikke, at det var fedt at skulle dele stue med seks andre personer. Jeg ville meget hellere/sætte pris på, at der var få mennesker, da chancen for at jeg bliver smittet pga. lavt immunforsvar jo er større end andres. Jeg synes, at lægerne skal have et kursus i at snakke med patienter. Dem jeg snakkede med virkede meget uinteresserede og virkede ligeglade. Jeg har tidligere være indlagt på afdelingen, hvor behandlingen har været meget dårlig. Jeg har været indlagt på grund af en infektion [], men det det kunne jeres læger ikke se, så jeg blev sendt hjem med feber. Og lægen sagde at der kunne gå 10 år før min sygdom kom igen, men dagen efter blev jeg indlagt i en anden by med kraftige mavesmerter, og var indlagt i en uge. Jeg har også været på afdelingen for at få blod, men det kom til at tage to dage. For det første kunne de ikke finde ud af at stikke i min arm, der skulle fem forsøg til. Bagefter, da de tog sig sammen til at læse journalen, fandt de ud af at blodet jeg skulle have, skulle være varmebehandlet, og det var det selvfølgelig ikke. De havde også glemt at skrive navn på den blodprøve, der skulle tages inden. Så mig og min mor tager ned i byen et par timer imens de får gjort det. Da vi kommer tilbage, er der ikke sket en skid. Så det ender med jeg må komme tilbage dagen efter. Så som I kan læse, har jeg og min familie utrolige dårlige erfaringer og minder fra Viborg. Og Alle dem vi kender, som har hørt om det, har også været chokeret og skuffede over den behandling, som jeg fik!!! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
10	Ja, bedre madrasser uden plastik. En lidelse at ligge på sådanne. [Fysiske rammer]	Godt
15	For stresset personale. [Pleje]	Godt
16	Lidt af tiden lå jeg i en seng på gangen, og uanset helbred er det aldrig rart. [Fysiske rammer]	Godt
17	Det kneb for mig at spise, men sygeplejersken gjorde alt for at finde lige den lille smule, jeg kunne få ned. Desuden pyntede hun tallerkenen med nogle agurkeskiver eller lignende. [Pleje]	Virkelig godt

