

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Medicinsk sengeafsnit Herning/MSA

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Vest

25-04-2014

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:	172
Besvarelser fra afsnittets patienter:	69
Afsnittets svarprocent:	40%

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

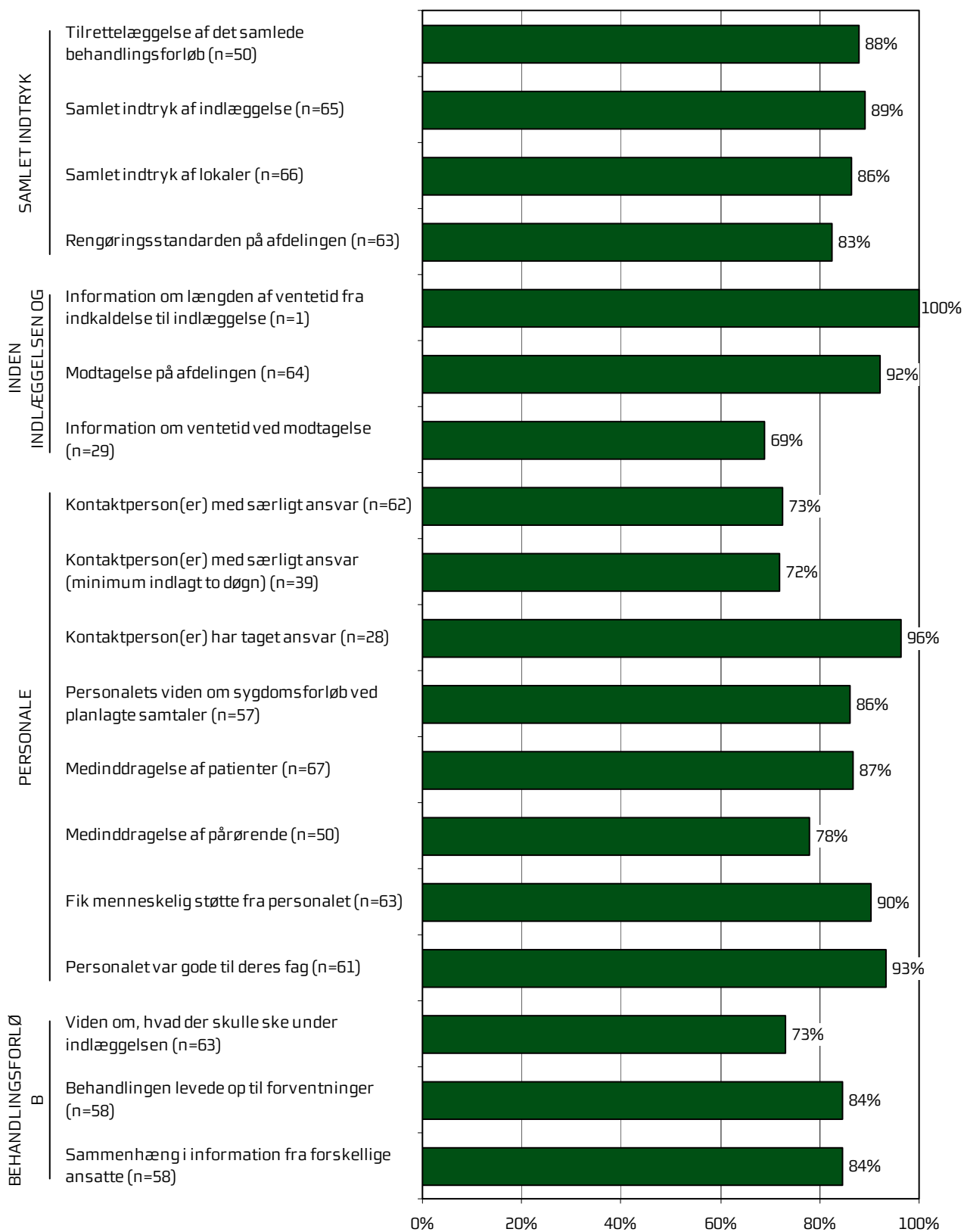
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

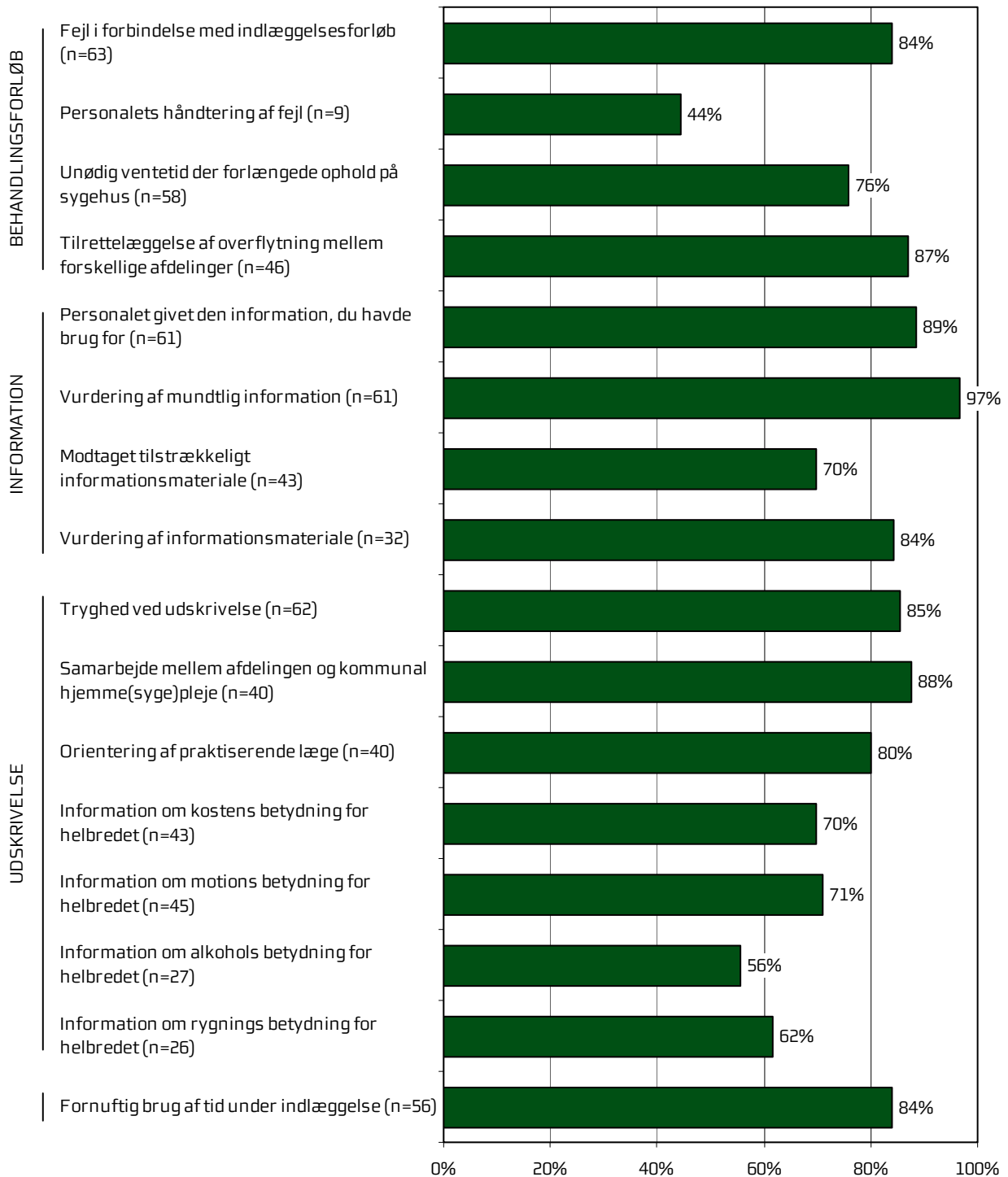
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

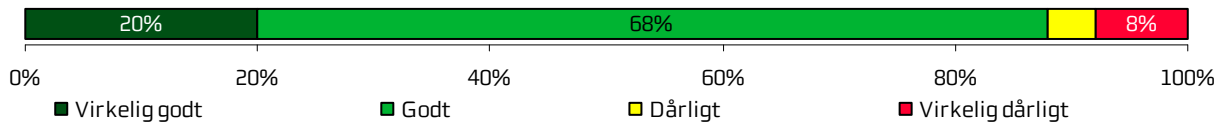
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

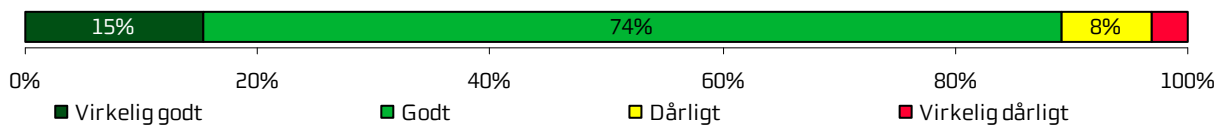
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

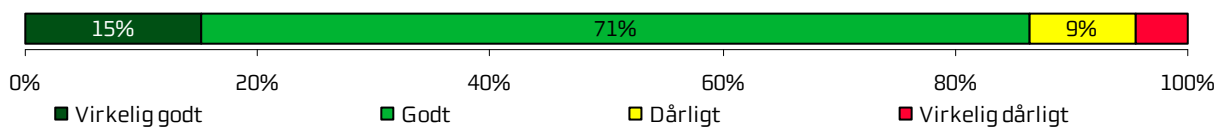
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=50)



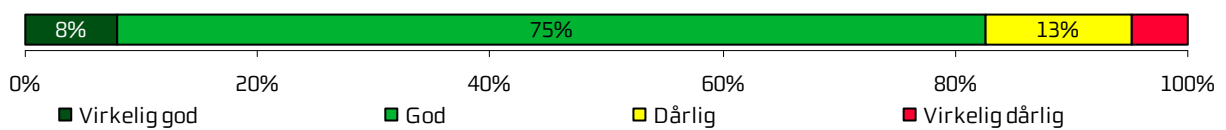
Samlet indtryk af indlæggelse (n=65)



Samlet indtryk af lokaler (n=66)



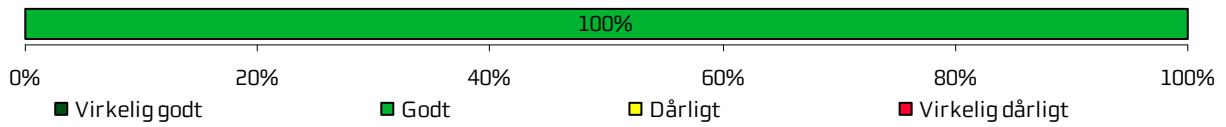
Rengøringsstandard på afdelingen (n=63)



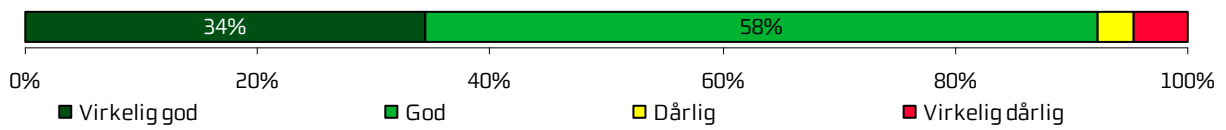
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	89 %	-	100 % *	88 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	89 %	89 %	-	100 % *	90 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	86 %	90 %	-	98 % *	87 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	83 %	92 %	-	99 % *	88 %	95 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

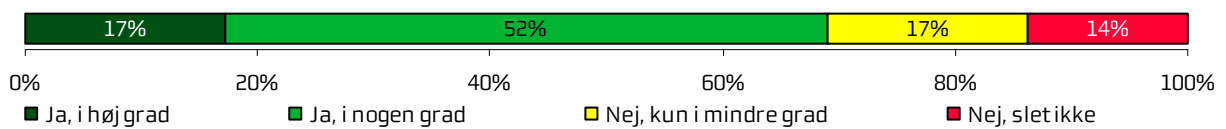
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=64)



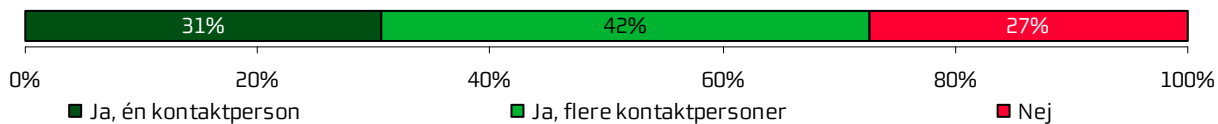
Information om ventetid ved modtagelse (n=29)



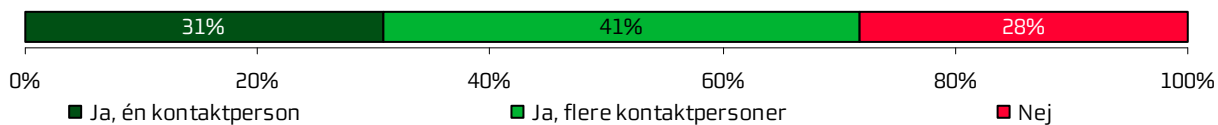
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	-	-	100 %	96 %	98 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	91 %	-	100 % *	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	69 %	63 %	-	86 %	58 %	73 %

Personale

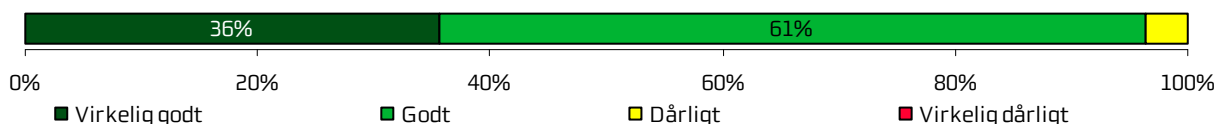
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=62)



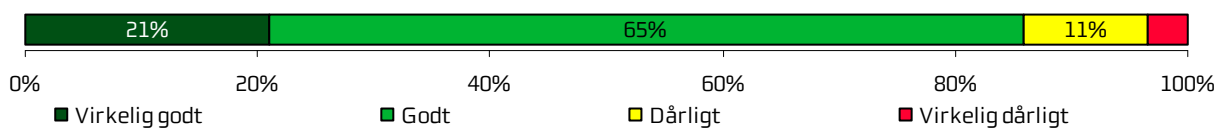
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=39)



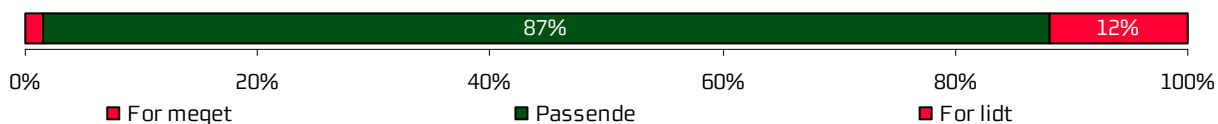
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=28)



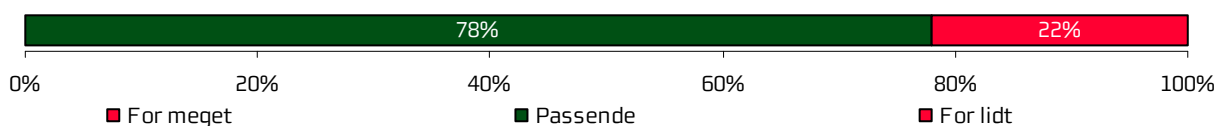
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=57)



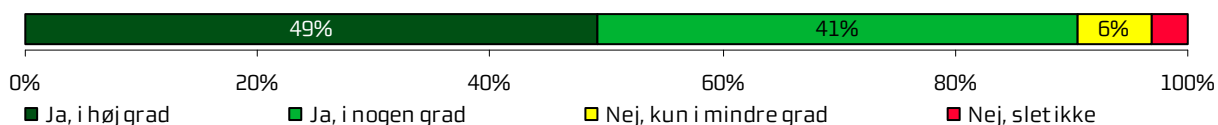
Medinddragelse af patienter (n=67)



Medinddragelse af pårørende (n=50)



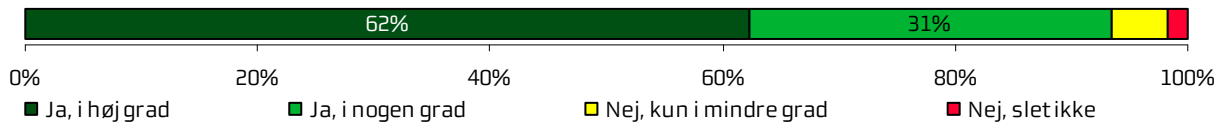
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=63)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	73 %	73 %	-	93 % *	78 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	72 %	78 %	-	90 % *	75 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	97 %	-	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	86 %	86 %	-	97 % *	83 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87 %	78 %	-	98 % *	81 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78 %	84 %	-	96 % *	76 %	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90 %	84 %	-	98 %	88 %	93 %

Personale (fortsat)

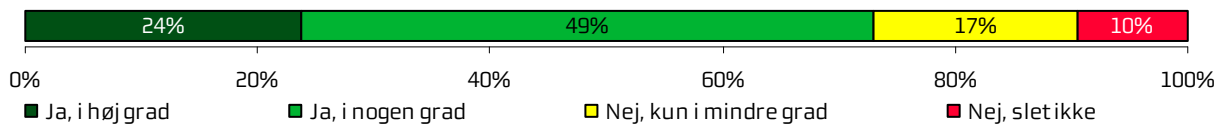
Personalet var gode til deres fag (n=61)



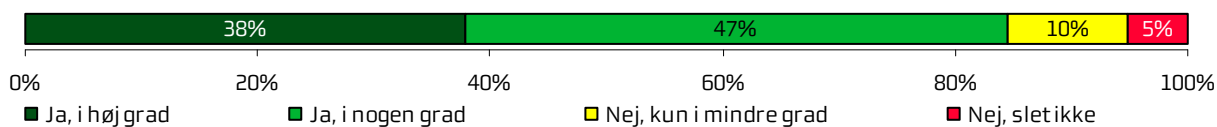
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93 %	93 %	-	100 % *	92 %	98 %

Behandlingsforløb

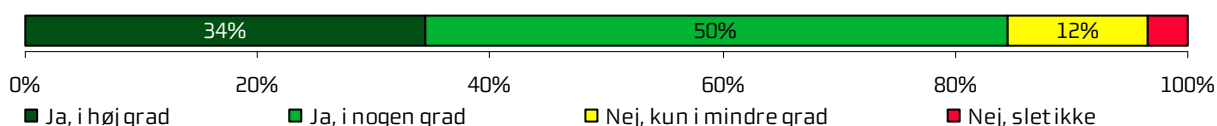
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=63)



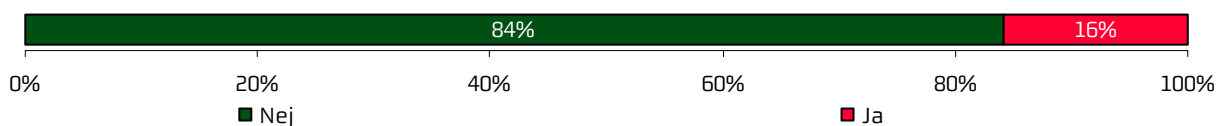
Behandlingen levede op til forventninger (n=58)



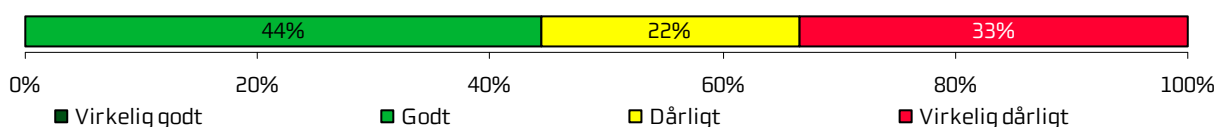
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=58)



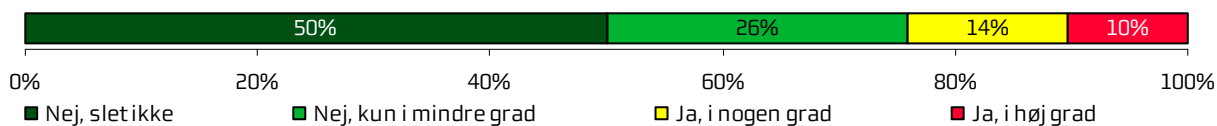
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=63)



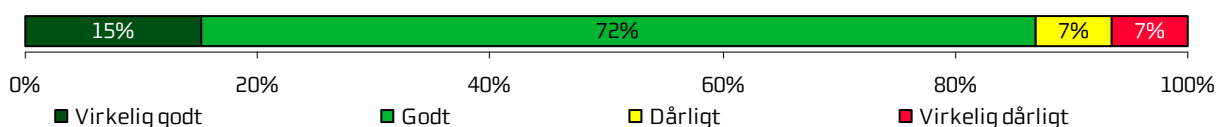
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=58)



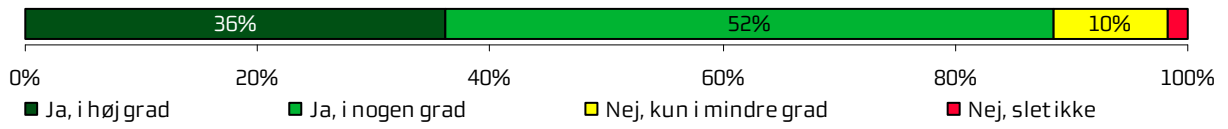
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=46)



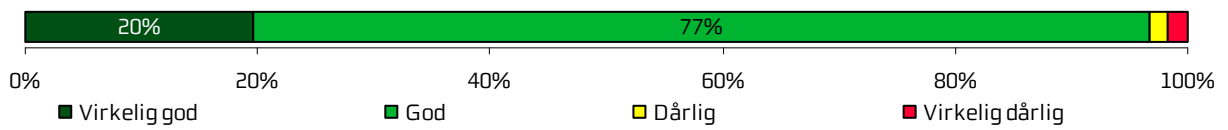
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	73 %	76 %	-	95 % *	71 %	86 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84 %	83 %	-	98 % *	79 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	83 %	-	95 % *	84 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	86 %	-	96 % *	81 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	44 %	62 %	-	86 % *	57 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76 %	77 %	-	94 % *	72 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	87 %	87 %	-	100 % *	84 %	94 %

Information

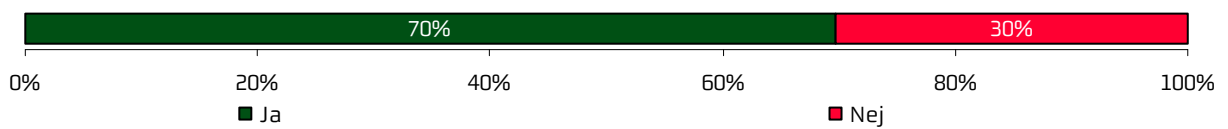
Personalet givet den information, du havde brug for (n=61)



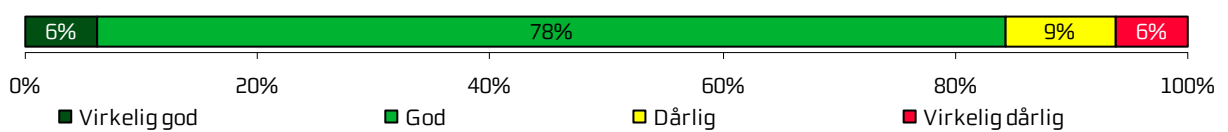
Vurdering af mundtlig information (n=61)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=43)



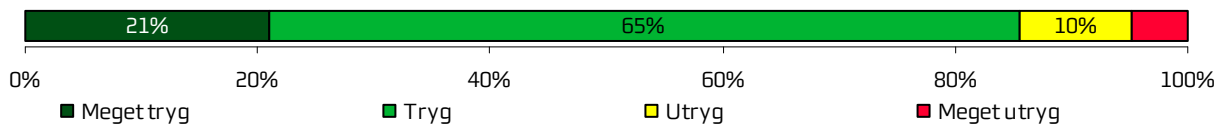
Vurdering af informationsmateriale (n=32)



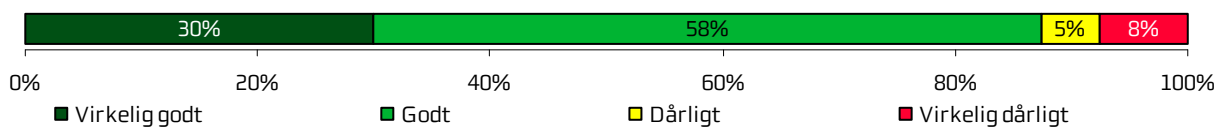
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	89 %	87 %	-	97 %	81 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	86 % *	-	98 %	88 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	70 %	-	-	90 % *	61 %	82 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	84 %	-	-	98 % *	82 %	94 %

Udskrivelse

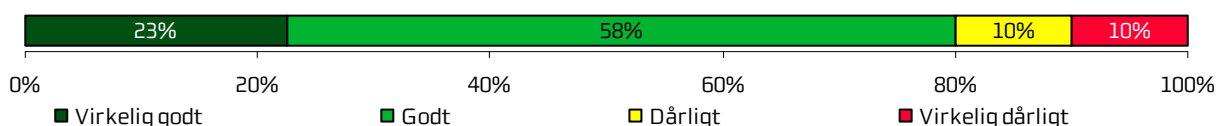
Tryghed ved udskrivelse (n=62)



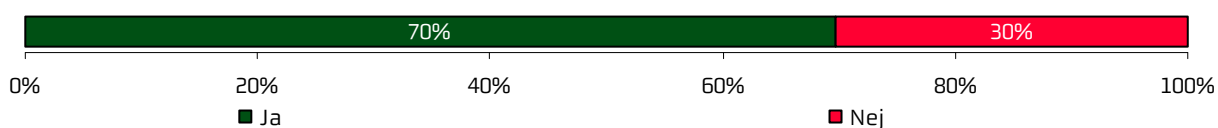
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=40)



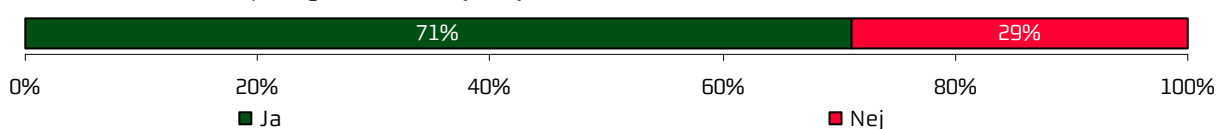
Orientering af praktiserende læge (n=40)



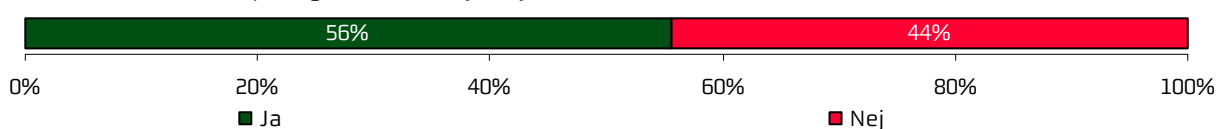
Information om kostens betydning for helbredet (n=43)



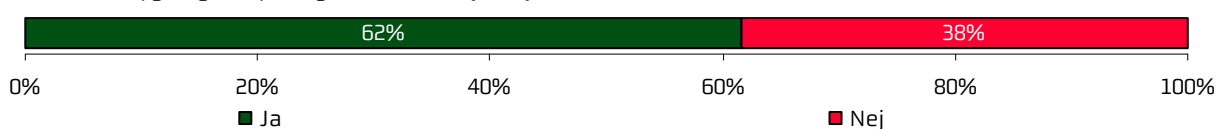
Information om motions betydning for helbredet (n=45)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=27)



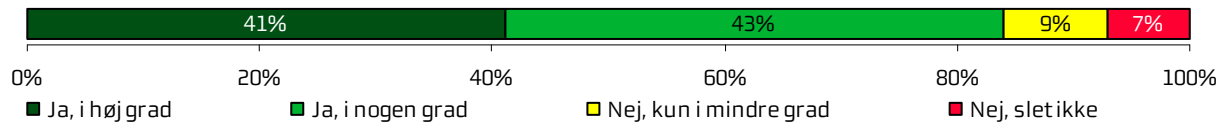
Information om rygningens betydning for helbredet (n=26)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85 %	74 %	-	96 % *	81 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	95 %	-	99 % *	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	80 %	92 %	-	95 % *	78 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	70 %	-	-	79 %	59 %	70 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	71 %	-	-	89 % *	64 %	76 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	56 %	-	-	74 %	52 %	65 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	62 %	-	-	74 %	53 %	68 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=56)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	84 %	87 %	-	100 % *	84 %	92 %

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	6
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	4
Relationer til personale	4
Ventetid	0

Medicinsk sengeafsnit Herning/MSA

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

ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit Herning/MSA	Samlet indtryk
2	Jeg henvendte mig til lægevagten og blev derfra sendt videre	Godt
4	Ikke styr på noget. Forskellige læger behandler én. Havde ønsket samme læge i begge uger og ikke syv læger, som jeg nåede at tale med, inden der skete noget seriøst.	Dårligt
5	Godt.	Godt
6	Jeg synes, det er fantastisk at bo i et land, hvor der går mindre end 30 min, fra man har bedt om hjælp, til der er både en ambulance og en læge, klar til at hjælpe.	Virkelig godt
12	Akut indlæggelser.	Godt
13	Indlagt efter fald i hjemmet.	Godt
16	Akut indlagt (lægevagten).	Godt
19	Personale var dårligt. Sygeplejersken mente, at jeg ikke skulle være på sygehuset. Jeg skulle blive hjemme.	Virkelig dårligt
21	Akut indlagt.	Virkelig godt
24	Indlagt akut.	Godt
25	Akut indlagt.	Godt
26	Forvirrende og tilfældigt indkald til vagtlægen. Ikke i rækkefølge. Manglende information og LANG ventetid.	Virkelig dårligt
27	Akutindlæggelse.	Godt
30	Jeg blev indlagt med ambulance og fik en meget fin modtagelse.	Virkelig godt
32	Akut indlagt [].	Godt
33	Min kone blev [] indlagt pga. hjerte- og nyreproblemer m.m. Hun er stærkt dement, og blev efter endt behandling visiteret til [et rehabiliteringscenter og herefter et plejecenter]. [] Det er dog mit indtryk, at hun modtog støtte og pleje af et kompetent personale.	Uoplyst

Medicinsk sengeafsnit Herning/MSA

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit Herning/MSA	Modtagelsen
4	Meget ventetid.	Dårlig
7	Min [vurdering] her går mere på Akutmodtagelsen på Herning Sygehus. Den er under al kritik. Blev anvist en seng, og en sygeplejerske stillede nogle spørgsmål og lavede nogle målinger, men blev midt i det hele afbrudt af sin telefon. Derefter var hun længe væk. Så kunne hun ikke huske, hvor hun var kommet til, og det var så det. Jeg synes slet ikke, hun havde interesseret sig for, hvordan jeg havde det. De næste godt og vel tre timer sad/lå jeg, uden at nogen som helst kontaktede mig (selvom jeg lå alleryderst, hvor al trafikken var). Jeg kendte ikke planen for, hvor længe jeg skulle vente, før der skete noget, ingen hørte til, hvordan jeg havde det, og ingen tilbød mig noget at drikke. Rundt omkring mig (alt for tæt) lå andre patienter af begge køn. Jeg var ufrivilligt med i deres undersøgelser, lidelser og redegørelser for deres situation, ubehageligt. Der var et rend af patienter, sygeplejersker, Falck-reddere, læger, pårørende og hvad ved jeg. Vi patienter var kun adskilt af nogle alt for små flytbare afskærmninger, som dækkede alt for lidt, og hvis ikke man kiggede den anden vej, kom man ufrivilligt med til bleskift efter den helt store omgang på ældre mennesker også. Troede det var løgn, det mindede mest af alt om et lazaret i en krigszone, og jeg følte mig som blot endnu et nummer i rækken. Sygeplejersker brokkede sig højlydt til patienterne over de arbejdsbetingelser, de har. Det var lige før, jeg fik lyst til at tilbyde dem min seng, for de lød da næsten til at have det værre end nogle af patienterne. Der blev også mere eller mindre fortroligt givet udtryk for, at de absolut ikke var stolte af betingelserne i Akutmodtagelsen, men det var desværre sådan, det var blevet besluttet. Det er absolut ikke ok betingelser at byde syge mennesker i et velfærdssamfund som Danmark! Alle burde have ret til at blive undersøgt og redegøre for, hvordan man har det i enerum!!! Heller ingen besked til pårørende, der sad og ventede udenfor. Modtagelsen på Medicinsk Sengeafsnit husker jeg ikke så meget til. Havde det rigtig dårligt. Kunne dog godt have tænkt mig, at nogen tilbød mig noget at drikke. Kom totalt i underskud af væske. Ingen tilbød mig noget, og ingen fortalte, at der åbenbart står noget, man selv kan hente ude på gangen.	Virkelig dårlig
10	Som pårørende snakkede jeg med forskellige sygeplejersker og generelt vidste de ikke, HVORFOR min mor var indlagt. Dårlig information i mellem de forskellige instanser.	Uoplyst
12	Det var lang ventetid på skadestuen, lå længe og ventede på besked fra personalet. Havde meget afføring, som patienten måtte ligge i sengen med pga. manglende ressourcer til at blive skiftet. Ved anden indlæggelse stor diskussion med den læge som kom, da hun ikke mente patienten nærmest skulle være kommet.	Virkelig dårlig
19	Efter ambulancefolk meget professionelt og fantastisk personale. Akutafdelingen: Rigtigt dårlige sygeplejersker plus læge. De behandler folk som dyr! Og jeg er meget ked af at opleve dette.	Virkelig dårlig
21	Kompetent og venlig.	Virkelig god
26	På akutafdelingen var den god. På medicinsk dårlig. Ingen introduktion. Ingen kontaktperson. Usikkerhed om rutiner. Manglende videregivelse af oplysninger.	Uoplyst

Medicinsk sengeafsnit Herning/MSA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit Herning/MSA	Fejlhåndtering
1	Anlæggelse af venflon skete under huden og ikke i åren. [] opdagede, at NNs hånd blev tyk og tilkaldte hjælp. Ingen fra personalet havde set til ham.	Godt
3	Fik [medicin], selvom lægerne havde taget det fra mig, da jeg ikke kunne tåle det, og forkerte piller. Da jeg kom fra [undersøgelse] ville ingen afdeling have mig. Skulle overflyttes til andet sygehus, men ambulancen måtte køre tilbage, da de havde glemt at bestille [det rette behandlingsudstyr].	Dårligt
4	Planlagt undersøgelse ikke forberedt, således aflyst.	Virkelig dårligt
4	Unødvendige undersøgelser .. Blev først opfordret til at faste, og afbrudt igen efter otte timer. Det er for dårligt og et alt for svært forløb, når man er diabetiker.	Virkelig dårligt
9	Oplysninger kom ikke videre til dem, der kom på næste vagt. For dårlig videregivelse af information.	Dårligt
12	Undring over, at tarmene ikke blev undersøgt noget før. Det viste sig, at hun havde [en sjælden sygdom].	Godt
15	Mangel på kommunikation/notater mellem læge og ultralydsscanning. Skulle have taget en grov nålsbiopsi [], men det sad for tæt på hjertet, så lægen foretog finnåls. Dette var mangelfuldt. Hvorom alting var: Jeg var til [flere] ultralydsscanninger, hvor de ingenting kunne se.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
19	Jeg synes ikke, at jeg skulle indlægges efter ASA til Medicinsk Afdeling, hvor der var roskilde-syge. Jeg spiste og drak ingenting. Jeg var heller ikke på wc i afdelingen [for ikke] at blive smittet. Det er umenneskeligt.	Virkelig dårligt
20	Ingen.	Uoplyst
26	Der blev ikke givet svar fra laboratoriet og en laborant lavede en forkert podning. Manglende smertedækning. Langsom udredning. Ikke-virksom medicin.	Virkelig dårligt
31	Kunne ikke tåle, at to slags penicillin var blandet sammen, og fik problemer med nyrerne.	Godt

Medicinsk sengeafsnit Herning/MSA

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit Herning/MSA	Samlet indtryk
2	Det gik rigtig godt.	Godt
3	Bare generelt dårligt. Dårlig kommunikation med de pårørende.	Dårligt
4	Nogle gange blev vi nødt til at vente et helt døgn, før vi fik lov til at tale med en læge. Og ja, alt for lang ventetid.	Dårligt
7	Kunne godt have brugt, at nogen tænkte, at man også kan fejle andet, selvom man har en kronisk sygdom. Og at specialister indenfor andre relevante områder blev inddraget. Der gik lang tid med at undersøge for det oplagte, frem for at tænke andre muligheder. Ved ikke, om det kunne have foregået anderledes, synes dog, at man bliver lidt sat i bås, fordi man har en kronisk sygdom.	Dårligt
9	Ventetid, ventetid.	Godt
11	Det var ok.	Godt
19	Jeg har aldrig i mit liv oplevet en læge, som skal udskrive mig fra sygehuset, fordi jeg var desperat. Vidste intet om, hvad jeg fejlede (sygdom). Han sagde selv, at han ikke havde læst journalen. Så derfor håber jeg aldrig, at jeg får behov for jer igen.	Virkelig dårligt
26	Efter udskrivning har der ikke været ordentlig styr på den fortsatte behandling. Jeg har bedt egen læge om at overtage, fordi jeg ikke kan få svar. Det gør mig utryk.	Virkelig dårligt
32	Jeg følte mig tryk ved hele behandlingsforløbet :-).	Godt

Medicinsk sengeafsnit Herning/MSA

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

ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit Herning/MSA	Samlet indtryk
2	God mundtlig information.	Godt
4	Personale fulgte ikke retningslinjer. Var meget uforberedt. Manglende kommunikation mellem læger og sygeplejersker i stor grad.	Dårligt
4	Min sygdom var sjælden, fik jeg at vide.	Dårligt
12	Synes, at sygehuset var meget hurtig med at sende patienten hjem, hvilket resulterede i flere indlæggelser for samme sygdom.	Godt
13	Personalet var meget hjælpsomme og professionelle.	Godt
18	Den kunne godt have været mere uddybende.	Godt
19	Ingen vidste, hvad jeg fejlede. [Heldigvis blev jeg efter to dage scannet]. Personale ved intet om forløbet, heller ikke lægerne. Jeg vil hilse og sige, at jeg har det stadig dårligt. Sidste halvanden måned har jeg ikke kunne tage mig selv sammen. Jeg er ikke helt helbredt. Ingen efterundersøgelse? I bund og grund: Jeg ved ikke, hvordan sygdomsforløbet er. Oven i det, glemmer jeg aldrig den dårlige oplevelse og gik helt ned siden, jeg kom hjem.	Virkelig dårligt
26	Jeg mangler i meget høj grad information om sygdommen og hvilke forholdsregler, jeg skal tage. Jeg må selv undersøge det, jeg synes. Jeg er nødsaget til at handle på egen hånd, og er selv ansvarlig for at sørge for det videre forløb.	Virkelig dårligt
31	Hører meget dårligt, og har svært ved at forstå de forskellige beskeder.	Dårligt

Medicinsk sengeafsnit Herning/MSA

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit Herning/MSA	Samlet indtryk
1	<p>✎ NN er [meget gammel]. Han blev sendt hjem i en hospitalsskjorte stående åben. Han frøs. Ingen hjalp ham i tøjet! Han spurgte, om han kunne få en ny urinpose på, men det kunne han ikke, så den dinglede fuld mellem hans ben, da han skulle ud af taxaen. NN så ham komme sådan ([pårørende som også er gammel]), og de var begge så rystede, da hjemmeplejen kom.</p>	Uoplyst
2	<p>✎ Nej.</p>	Godt
9	<p>✎ Ventetid, ventetid.</p>	Godt
12	<p>✎ Pt. udviklingshæmmet.</p>	Godt
14	<p>✎ Meget dårlig udskrivelse. Visitator havde lovet, at alt ville fungere, men intet fungerede. To hjemmeplejere skulle komme hver gang til besøg, men der kom kun én. Hjemmeplejen sagde direkte, at det var en dårlig udskrivelse. Udskrivning fredag [eftermiddag] fungerer ikke. Visitator lovede, at hjemmeplejen ville være der, når min mor kom.</p>	Godt
19	<p>✎ Jeg håber aldrig, at jeg vil blive syg i Danmark, hvis det er vores sundhedssystem i Danmark. Så bliver jeg bange. Jeg bliver bange, fordi jeg kan stadig hjælpe mig selv, men hvad med dem, som ikke kan? Jeg hader tanken om, hvor vi er på vej hen. Det skal I godt nok tænke på.</p>	Virkelig dårligt
24	<p>✎ Uden diagnose.</p>	Godt
26	<p>✎ Den var mangelfuld. Ingen plan. Meget utryghed.</p>	Virkelig dårligt
28	<p>✎ Genoptræningen blev først iværksat [flere uger] efter udskrivelse.</p>	Godt







Medicinsk sengeafsnit Herning/MSA

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

ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit Herning/MSA	Samlet indtryk
1	<p>NN frøs meget en nat, vinduet stod åbent [(efterårsmåned)]. Han kunne ikke nå snoren!! Vi synes, at vores beskrivelse er svar nok på de mangler, der er. Det giver en dårlig oplevelse, selvom man bliver behandlet for små lidelser.</p> <p>[Pleje]</p>	Uoplyst
2	<p>De var gode til deres arbejde.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	Godt
4	<p>Bør tage mere hensyn til pårørende.</p> <p>[Relationer til personale]</p>	Dårligt
5	<p>Min tid på Herning Sygehus var ganske behagelig, og personalet var meget hjælpsomme og venlige over for mig. Tak til alle for mit besøg.</p> <p>[Relationer til personale]</p>	Godt
6	<p>Jeg oplever, at rengøringen er det svageste led. Ikke at der var beskidt, men med tanke på, at det er et hospital, havde jeg nok forventet mere forebyggende rengøring. Jeg er ikke lalleglad, men føler mig utrolig godt behandlet.</p> <p>[Fysiske rammer]</p>	Virkelig godt
7	<p>[] Jeg synes ikke, der bliver taget hensyn i forbindelse med sammensætning af patienter på stuerne. Patienter, der fylder meget og virkelig er en belastning døgnets 24 timer for deres medpatienter, burde have en enestue eller ligge med andre, der heller ikke sanser andre end sig selv. Jeg var uheldig, og jeg følte en total afmagt over ikke at kunne få ro, hverken på stuen eller på toilettet. Der var ingen hjælp at hente fra personalets side. Ligeledes synes jeg også, at det er mærkeligt, at ingen indimellem lige render en omgang med et par rengøringshandsker på efter en patient, som er utæt på alle måder, og som ikke rydder op efter sig selv på badeværelset. Det er simpelthen i den grad ulækkert og uhygiejnisk for os andre. Alternativt må man sikre, at den slags patienter ikke skal dele badeværelse med andre. Det kan ikke passe, at man som patient skal tørre op og gøre rent efter andre, før man selv kan sætte sig på toiletet. Det samme gælder i badet og ved håndvasken. Oplevede også en stor mangel i forhold til håndvask m.v. hos personalet. Jeg så ingen vaske hænder, heller ikke mellem fjernelse af venflon på flere patienter. Jeg oplevede også, at der enten ingen kom, eller at der gik mere end 40 minutter, før der kom nogen, når man trak i snoren. Ja ja, det var jo ikke livstruende, men når man nu kun rykker i snoren, når der er noget virkeligt vigtigt, så ville det være rart, at nogen reagerede. Der er selvfølgelig ingen regler uden undtagelse, og i forhold til denne undersøgelse er det ikke nemt at give udtryk for, at nogle enkelte faktisk efterlader et rigtigt godt indtryk. Synes dog desværre, at gennemsnittet ligger meget lavt [].</p> <p>[Fysiske rammer, Pleje]</p>	Dårligt
8	<p>Personalet var meget hensynsfulde over for mig. Jeg fik et godt ophold med godt personale.</p> <p>[Relationer til personale]</p>	Godt
10	<p>Der manglede både toiletpapir og papir til at tørre hænder i.</p> <p>[Fysiske rammer]</p>	Uoplyst
14	<p>En eftermiddag blev hun glemt og kom ikke op på toilet. Fik ingen væske eller medicin, lå i hospitalsseng i en varm stue, godt dehydreret. Synd for en gammel dame, der intet kan. Det er ikke værdigt, og visitator sagde, at hun ikke var i målgruppen til rehabilitering. Hjemmeplejen måtte give op. Mor kom på plejehjem.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	Godt
17	<p>Jeg, hans kone, har været indlagt sammen med ham, det har været meget godt. Det gjorde, at han var tryk og var nem at få til at blive der så længe, det var nødvendigt. Det var positivt, og vi fik en god behandling både som patient og som pårørende.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	Godt
19	<p>- Jeg er/var en patient, som intet positivt har at skrive om jeres sygehus. Udover en enkelt sygeplejerske på ASA. Hun var den eneste, som var god, fordi hun vidste, hvad hun lavede.</p>	Virkelig dårligt

- Jeg er på vej [til udlandet], og min rejse har kun ét formål. Jeg har behov for hjælp, og jeg ved, at systemet virker [der]. Det vil koste mig en formue, men det er mit helbred. Hvis mine skattepenge er gået til det her [], så kan jeg ligeså godt opgive tanken om at bo i Danmark. Jeg er bare så vred.

[Kvalitet i behandling]

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 22 | Der er nogle bedøvelsesmidler, jeg ikke tåler. Sengen jeg lå i, var meget hård at ligge i.
[Fysiske rammer] | Godt |
|  | 23 | Mangler tv.
[Fysiske rammer] | Godt |
|  | 26 | Maden var ok, men... Tænk på, at det er mennesker, I har med at gøre. I skal skabe tillid til behandlingen og jeres kompetencer, helhed og overblik. Det lykkedes ikke.
[Kvalitet i behandling, Pleje] | Virkelig dårligt |
|  | 27 | Lytte mere til pårørende da det er dem, der kender patienten. Det var de ikke gode til på ASA Herning.
[Pleje] | Godt |
|  | 29 | Den luftseng, som jeg lå i, var meget vanskelig at bevæge sig i. Den er kun skabt til patienter, som skal vendes, ikke til dem, der normalt kan selv.
[Fysiske rammer] | Godt |
|  | 32 | Havde en god oplevelse som patient på Herning Sygehus. Af alle ansatte.
[Relationer til personale] | Godt |

