

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Medicinsk senge Holstebro

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:	195
Besvarelser fra afsnittets patienter:	101
Afsnittets svarprocent:	52%

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

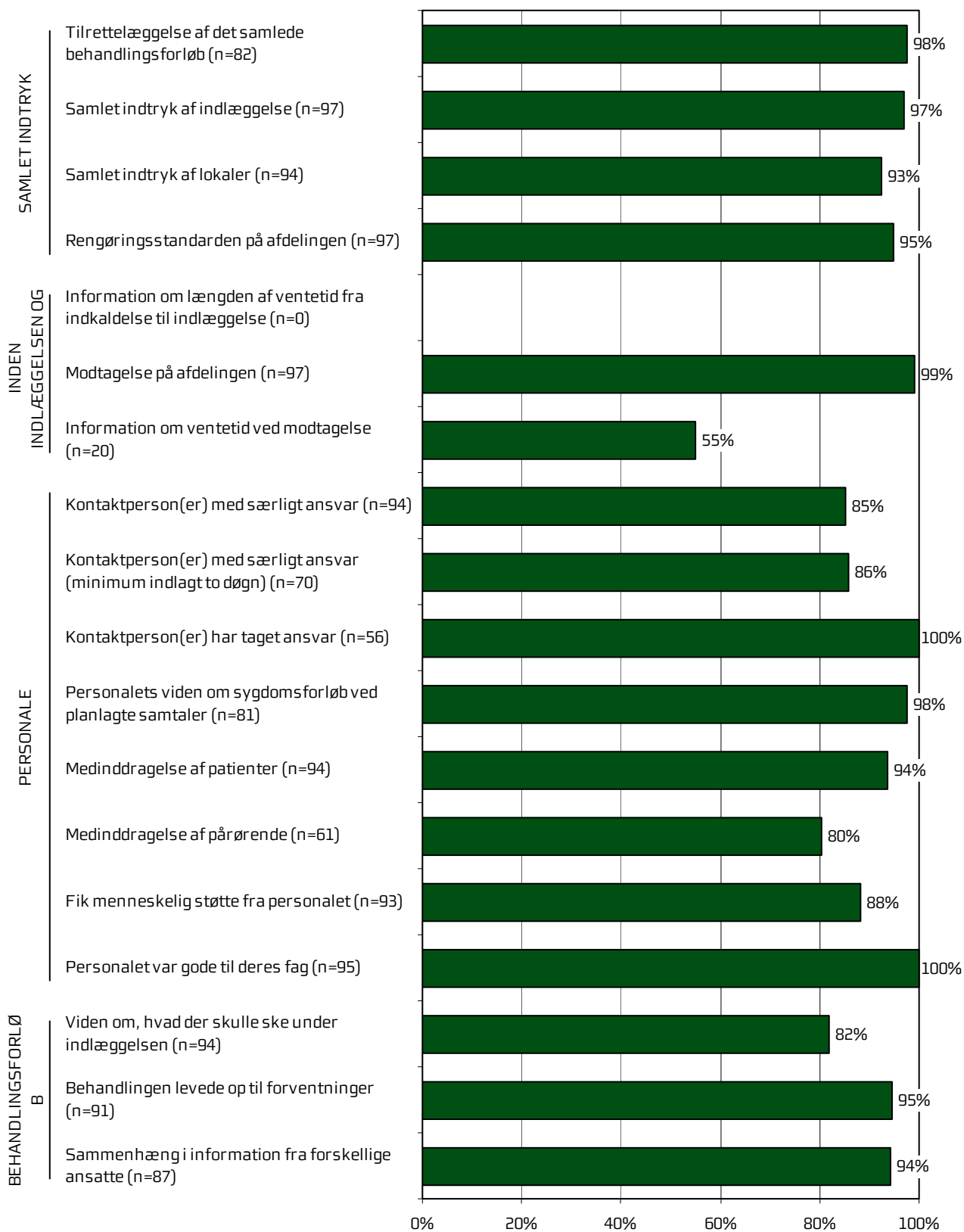
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

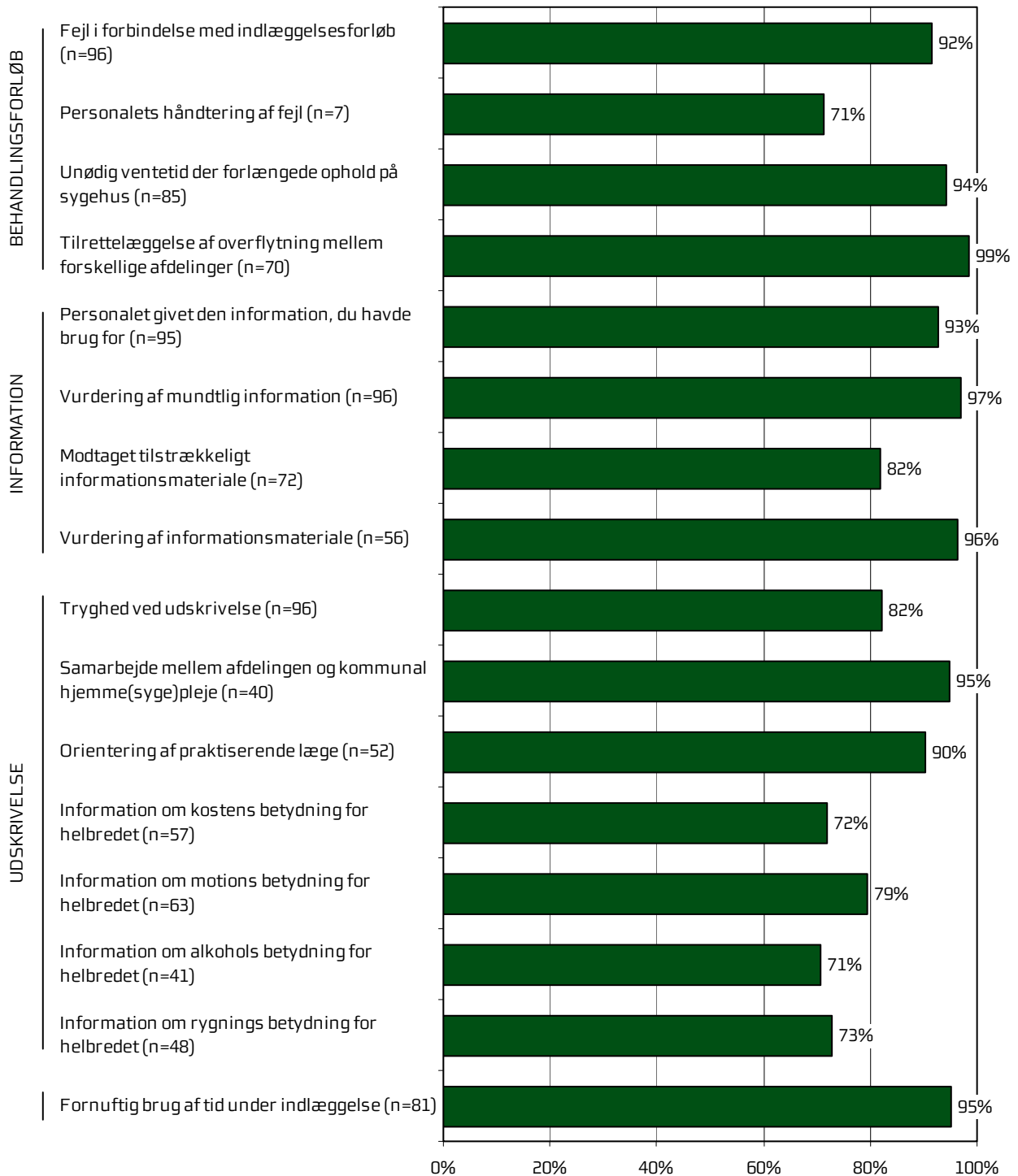
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

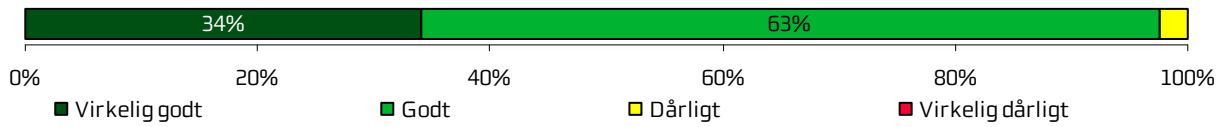
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

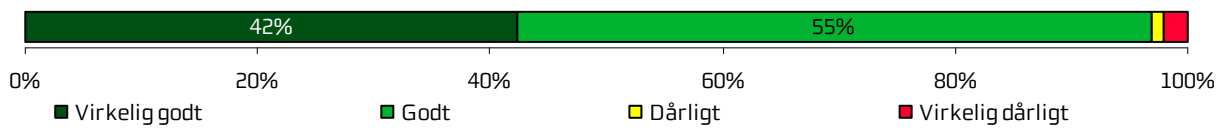
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

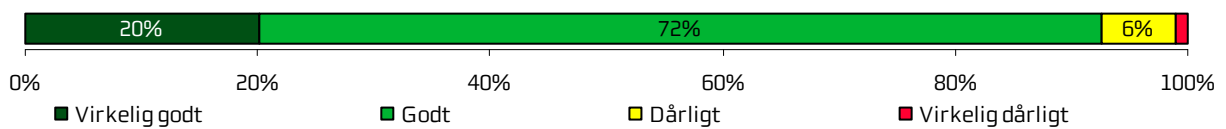
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=82)



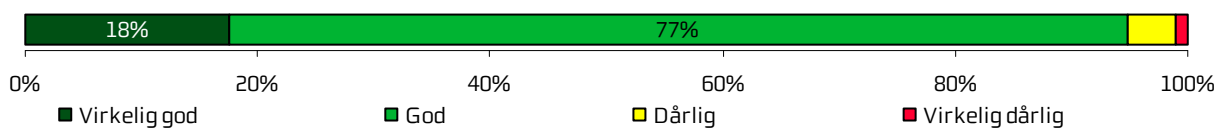
Samlet indtryk af indlæggelse (n=97)



Samlet indtryk af lokaler (n=94)



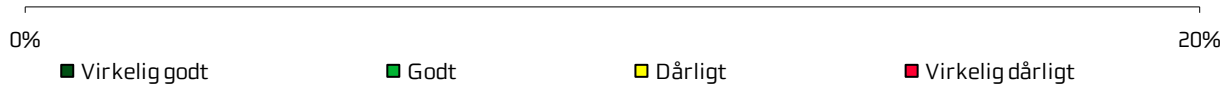
Rengøringsstandard på afdelingen (n=97)



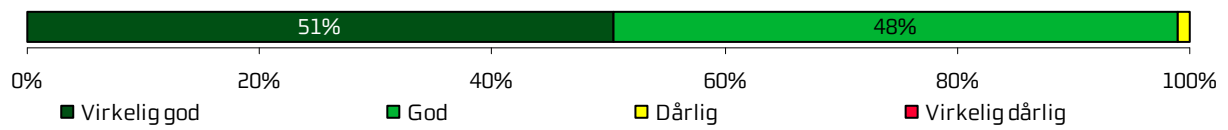
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	-	-	100 %	88 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	-	-	100 %	89 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	-	-	98 %	86 %	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	-	-	99 %	86 % *	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

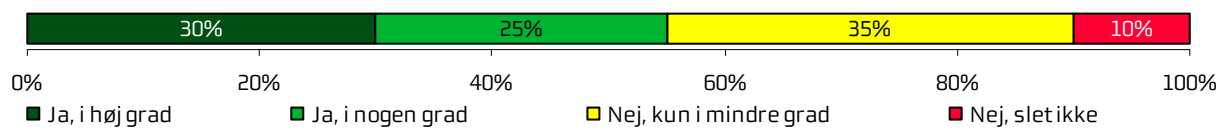
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=97)



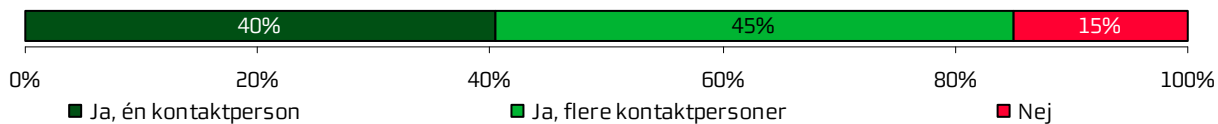
Information om ventetid ved modtagelse (n=20)



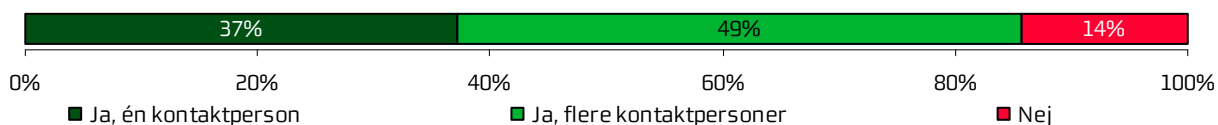
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	-	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	-	-	100 %	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	55 %	-	-	86 % *	61 %	75 %

Personale

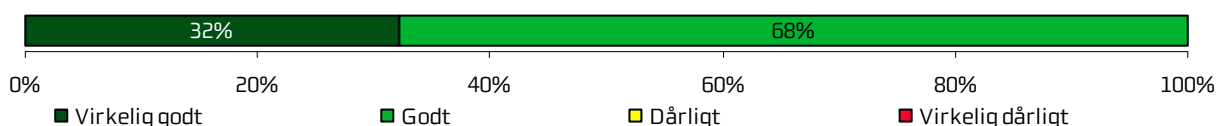
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=94)



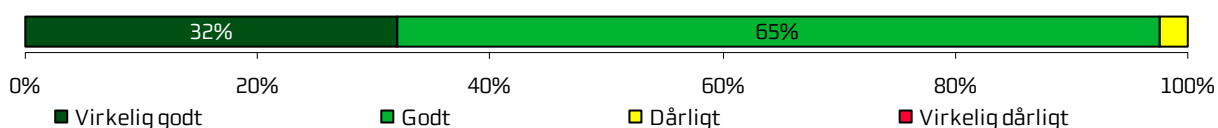
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=70)



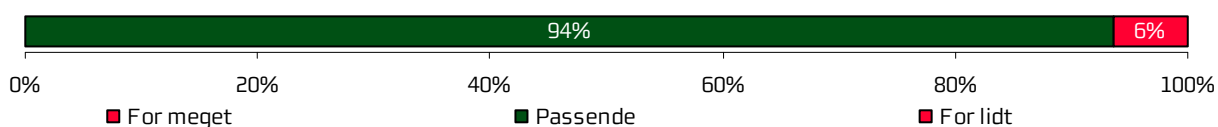
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=56)



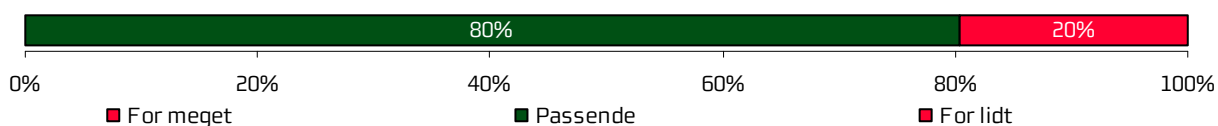
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=81)



Medinddragelse af patienter (n=94)



Medinddragelse af pårørende (n=61)



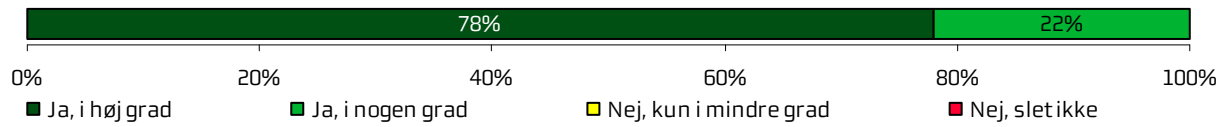
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=93)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	85 %	-	-	93 %	75 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	86 %	-	-	90 %	74 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	-	-	97 %	84 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	-	-	98 %	81 % *	89 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80 %	-	-	96 % *	76 %	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	-	-	98 % *	88 %	93 %

Personale (fortsat)

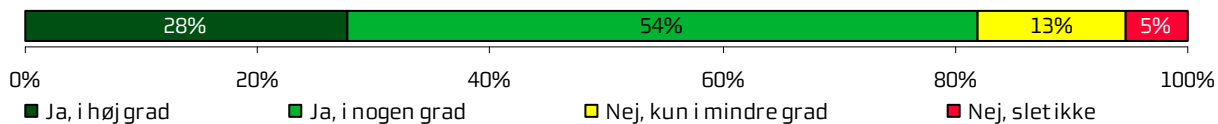
Personalet var gode til deres fag (n=95)



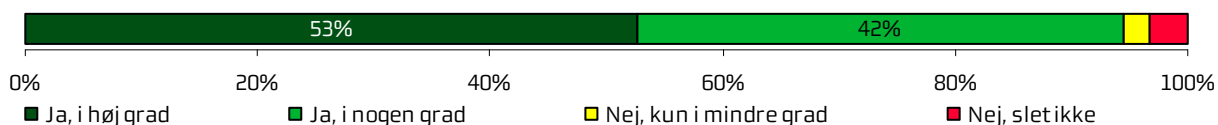
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	-	-	100 %	92 % *	97 % *

Behandlingsforløb

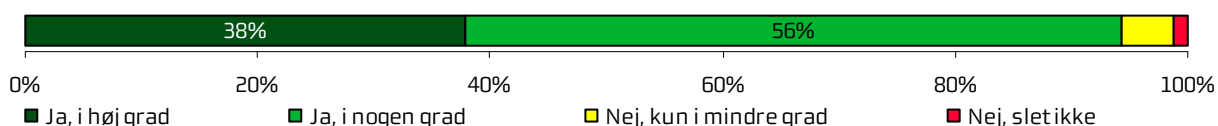
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=94)



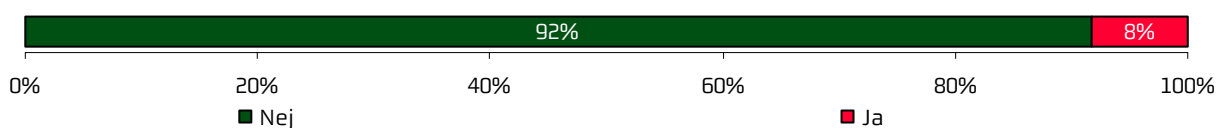
Behandlingen levede op til forventninger (n=91)



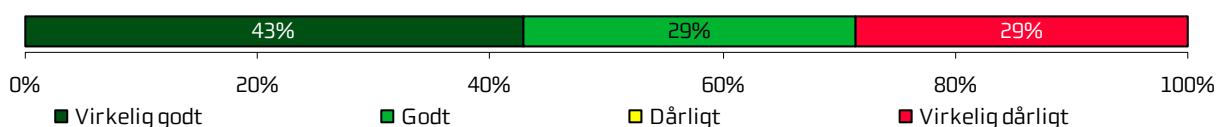
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=87)



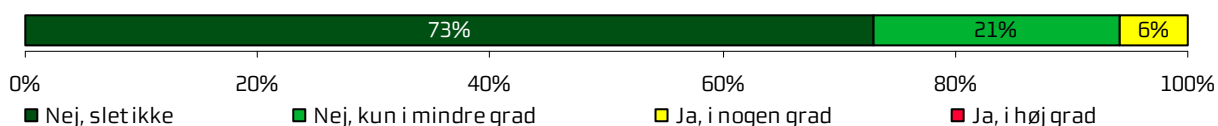
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=96)



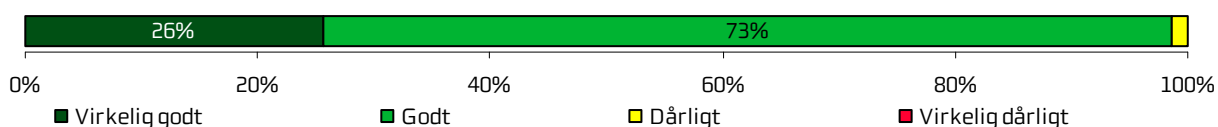
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=85)



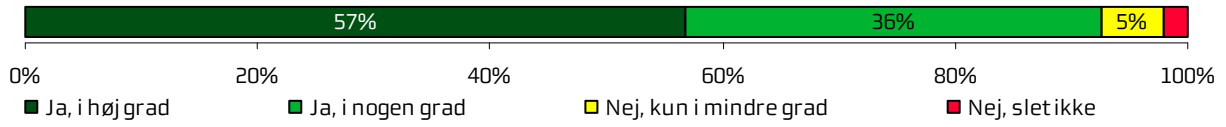
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=70)



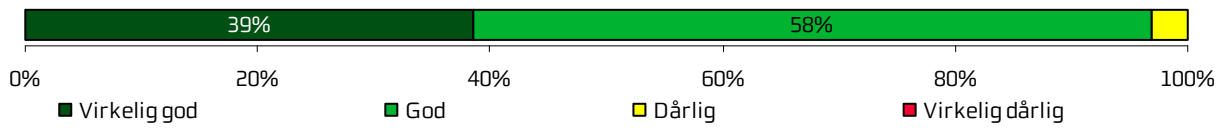
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	82 %	-	-	95 % *	70 % *	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	-	-	98 %	79 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94 %	-	-	95 %	84 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	92 %	-	-	96 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	-	-	86 %	50 %	66 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	94 %	-	-	95 %	72 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	99 %	-	-	100 %	84 % *	93 % *

Information

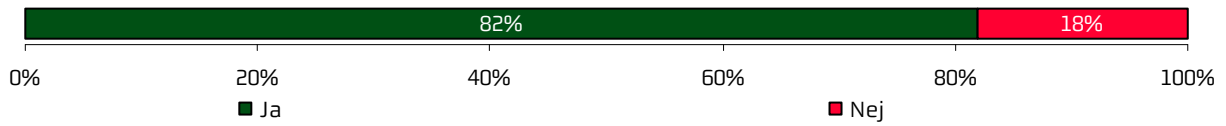
Personalet givet den information, du havde brug for (n=95)



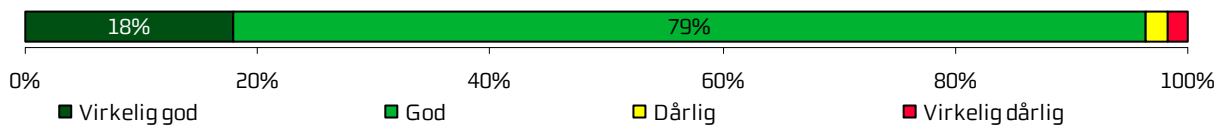
Vurdering af mundtlig information (n=96)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=72)



Vurdering af informationsmateriale (n=56)



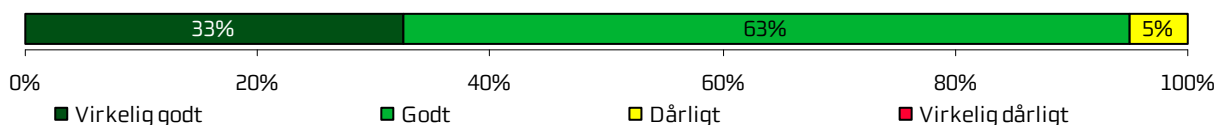
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	-	-	97 %	81 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	-	-	98 %	88 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	82 %	-	-	90 %	61 % *	81 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	96 %	-	-	98 %	83 % *	93 % *

Udskrivelse

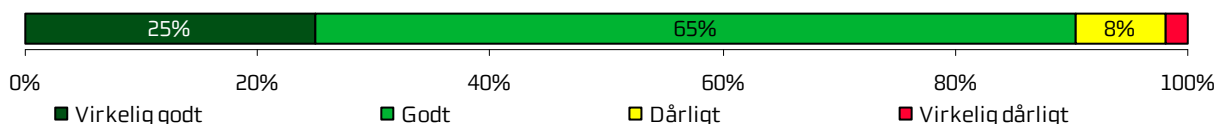
Tryghed ved udskrivelse (n=96)



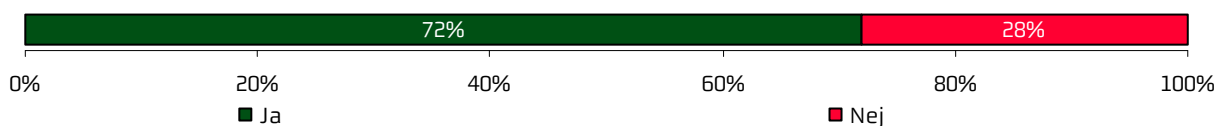
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=40)



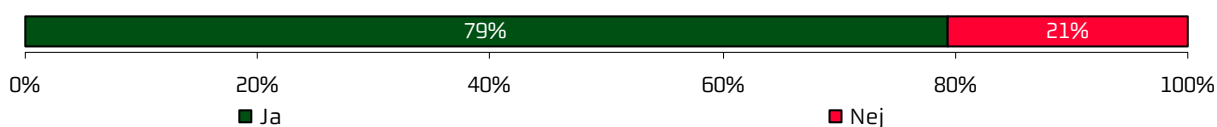
Orientering af praktiserende læge (n=52)



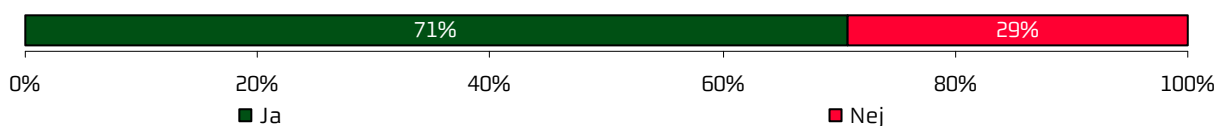
Information om kostens betydning for helbredet (n=57)



Information om motions betydning for helbredet (n=63)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=41)



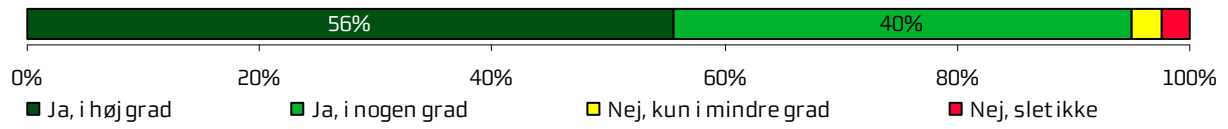
Information om rygningens betydning for helbredet (n=48)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	82 %	-	-	96 % *	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	95 %	-	-	99 %	85 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	90 %	-	-	95 %	75 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	72 %	-	-	79 %	59 %	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	79 %	-	-	89 %	64 % *	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	71 %	-	-	74 %	52 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	73 %	-	-	74 %	55 % *	67 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=81)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	95 %	-	-	100 % *	84 % *	91 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

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	5
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	7
Pleje	6
Relationer til personale	10
Ventetid	1

Medicinsk senge Holstebro

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









ID	Kommentarer - Medicinsk senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Jeg blev indlagt akut, derfor ingen ventetid ved indlæggelsen.	Godt
2	Det giver stor tryghed, at man har en kontaktperson.	Virkelig godt
4	Jeg blev godt modtaget.	Godt
7	Min læge reagerede hurtigt, kontaktede sygehuset, som anbefalede indlæggelse.	Virkelig godt
9	Blev akut indlagt.	Godt
12	Akut.	Virkelig godt
14	Blev ikke indkaldt. Kom ind akut.	Virkelig godt
17	Blev indlagt akut og kom til journalføring straks!	Godt
18	Tolv timer før indlæggelse var jeg hos vagtlæge, hvor jeg blev sat i behandling mod en blærebetændelse. Set i bakspejlet skulle jeg allerede der være blevet indlagt pga. konfusion, høj feber samt smerter.	Godt
20	Jeg blev indlagt direkte fra læge.	Virkelig godt
24	Jeg blev indlagt akut efter henvisning af vagtlægen. Var kun på medicinsk modtager sengeafsnit i et døgn, hvorefter jeg blev overført til [anden] afdeling, selvom årsagen til min indlæggelse intet havde med [dette] at gøre.	Virkelig godt
25	Jeg har været rigtig godt tilfreds.	Virkelig godt
27	Indlagt akut flere gange.	Virkelig godt
28	Jeg følte mig i godt selskab fra første færd.	Godt
29	Indlæggelsen var ikke aftalt. Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
30	Blev dårlig hos lægen, derefter indlagt.	Virkelig godt
31	Var indlagt to gange inden den tredje indlæggelse, hvor jeg efter egen mening og pårørendes mening blev sendt for tidligt hjem. Sidste indlæggelse var af [flere ugers] varighed.	Godt
32	Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
35	Blev indlagt akut.	Godt
40	jeg blev akut indlagt, men følte alligevel, at jeg var ventet. Det var rart i den situation.	Virkelig godt
41	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
43	Informationen og kommunikation var kun delvis ok. Jeg fik brev med dato og begrundelse for ny kontrol, men senere fik jeg ikke en [ellers] lovet tilbagemelding på min undren og indvendinger derom.	Virkelig godt
43	Informationen og kommunikationen var kun delvis ok. Jeg fik brev med dato og begrundelse for ny kontrol, men senere fik jeg ikke en lovet tilbagemelding på min undren og indvendinger derom (se nærmere forklaring sidst i spørgeskemaet).	Virkelig godt

Medicinsk senge Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Medicinsk senge Holstebro	Modtagelsen
5	Modtaget rigtigt godt.	Virkelig god
8	Der virker lidt rodet. Det virker til, at de har for travlt.	God
9	[Var] bevidstløs.	Uoplyst
19	Indlæggelsen tog lang tid, [mange timer]. Lidt stressende at personale/læger/sygeplejersker løb frem og tilbage midt i spørgsmålene.	God
23	Jeg fik en fin behandling.	Virkelig god
24	Blev straks modtaget og tilset af en sygeplejerske, og kort efter kontaktet og tilset af en læge, hvorefter []behandlingen kom i gang.	Virkelig god
25	Personalet var rigtig venlige.	Virkelig god
26	Blev ikke informeret om noget (måske kan jeg ikke huske det).	Dårlig
35	Sødt og venligt personale, men ventetiden føltes lang.	God
40	Personalet var fantastiske, men at blive placeret på en stue, hvor der lå to ældre mænd, når man selv er kvinde, var for mit vedkommende temmelig ubehageligt.	Virkelig god
42	Jeg har kun godt at sige om Holstebro Sygehus, hvor jeg har været indlagt flere gange.	God

Medicinsk senge Holstebro**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Medicinsk senge Holstebro	Fejlhåndtering
 3	I forbindelse med medicin, men det blev rettet. Det må også være svært, når der kommer besked fra andet hospital.	Virkelig godt
 4	Jeg ved ikke, om det var en fejl, men der var en læge, der ikke var særlig rar (sur, gal). Det har man ikke brug for under indlæggelse. Jeg lå ikke på den rigtige afdeling på grund af pladsmangel.	Uoplyst
 8	At de har stukket i den forkerte arm flere gange.	Virkelig dårligt
 22	Ingen.	Uoplyst
 23	Måske fejl, måske ikke. Der har sikkert ikke været plads andre steder, men jeg mener ikke, at en patient, der hoster meget skal anbringes på en stue, hvor der var tre andre patienter, som overhovedet ikke fik søvn den nat. Det var virkelig synd for den pågældende patient. Jeg havde ondt af hende. Hun fik jo heller ingen søvn.	Uoplyst
 34	For mange forskellige informationer. Både fra sygeplejersker og læger.	Virkelig dårligt
 38	Jeg måtte gøre to sygeplejersker opmærksom på, at jeg ikke skulle have antibiotika. Den ene afdeling sagde, at jeg havde betændelse. Den anden sagde, at det havde jeg ikke.	Godt
 40	Det var måske ikke så meget en fejl, som en 'hovsa'. Da jeg skulle have drænet ud, måtte der tre forsøg til, fordi de to første sygeplejerske ikke havde prøvet at tage et dræn ud, der var lagt på den måde, som mit åbenbart var. Men det kom ud, da de fik tilkaldt en læge, så mere alvorligt var det ikke. Bare lidt ubehageligt at ligge der, mens de forsøgte at fjerne drænet.	Virkelig godt

Medicinsk senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinsk senge Holstebro	Samlet indtryk
4	Både ja og nej. Da jeg har svært ved at tåle morfin og morfin lignende piller. Jeg følte, at jeg var forsøgskanin på forskellig medicin.	Godt
5	Kun godt.	Virkelig godt
6	Ja hver dag var der fremskridt.	Virkelig godt
17	Blev IKKE overflyttet, var på samme afdeling i [flere dage].	Godt
25	Det var en god behandling.	Virkelig godt
33	Syntes måske ikke personalet havde helt styr på min medicin. Jeg skulle hele tiden selv være "tovholder". Jeg var nyopereret og skulle selv huske på, at jeg f.eks. fik støttestrømpe på osv., hvilket jeg nogle gange glemte pga. let forvirring og feber.	Godt
34	Jeg fejlede ikke det, som jeg blev behandlet for. Og jeg føler, at de burde have undersøgt det, som mine pårørende bad om.	Godt
35	Kunne bare ønske at man blev færdigbehandlet med undersøgelse osv. i samme flow (men sådan noget er personalet uden indflydelse på).	Godt
37	Vil lige gøre opmærksom på, at de fire gange, jeg har været indlagt i 2013, har været akutte og kun af to til tre timers varighed. Det har været næseblødning og en blærebetændelse. []	Virkelig godt
38	Der sker jo ikke noget i weekenden. Jeg tænker, at det var underligt, at jeg skulle overføres til Herning. De gjorde INTET, som Holstebro ikke kunne have gjort.	Godt
40	Jeg er dybt imponeret over personalets venlighed, hjælpsom, positivitet m.m. i betragtning af travlheden. Og jeg følte mig hele tiden i trygge hænder i forvisning om, at de alle var fagligt dygtige.	Virkelig godt

Medicinsk senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Medicinsk senge Holstebro	Samlet indtryk
5	Godt.	Virkelig godt
15	Ved indlæggelse fik jeg en folder, der beskrev stuegang, som foregik i enerum med læge og sygeplejerske. Sådan var det ikke i virkeligheden. Lægens besked blev givet på stuen, som en hurtig mundtlig besked.	Uoplyst
18	Svært at vurdere spørgsmålene, da jeg under indlæggelsen var konfus, dvs. at der er ca. halv-andet døgn, jeg faktisk ikke husker.	Godt
19	Fin pjece med oplysninger om afdelingen. Den brugte vi en del.	Godt
20	Jeg har fået den information, jeg havde brug for under indlæggelsen og efter.	Virkelig godt
24	Jeg blev omhyggeligt og præcist informeret mundtligt om sygdommen og behandlingen og det var fuldt tilstrækkeligt for mig.	Virkelig godt
28	Jeg føler mig meget usikker på, hvad den egentlige årsag til mine symptomer var, det er for mig et ukendt kapitel. En læge påstod, at det var følgerne efter min []operation, en anden benægtede dette. Og så sidder jeg her og er sk*** forvirret?	Godt
34	Jeg fik informationen om [først på ugen], at jeg ikke skulle udskrives. Den samme besked [dagen efter]. [En dag sidst på ugen] fik jeg at vide, at jeg skulle udskrives [dagen efter det]. Mine pårørende fik trumfet igennem, at jeg ikke skulle udskrives før [starten af den næste uge]. Uden nogen forklaring om, hvad der lagde til grund for den beslutning.	Godt
38	Da man endelig fik svar på, at jeg havde en [] virus, blev jeg sendt hjem. Jeg mangler at vide hvorfor, jeg fik den: Er det fordi, man er stresser/immunforsvaret er dårligt, hvad skulle jeg forvente, hvor lang tid ville det vare, smittede jeg, jeg havde kvalme og dårlig mave - skulle det ikke behandles, hvorfor var mine levertal så høje, hvad skulle jeg gøre, når jeg kom hjem, osv.	Godt

Medicinsk senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Medicinsk senge Holstebro	Samlet indtryk
4	Jeg synes, den var god. Men min mand kunne godt have hentet mig. Så kunne taxaen være sparet. For der var nok andre, der havde mere brug for den end jeg.	Godt
8	Sygeplejerske havde ikke rigtigt styr på ting til udskrivelsessamtale. Hun kunne godt være mere forberedt til samtale, så hun måske kunne fortælle mig den rigtige information og ikke det, som hun tror ting er.	Virkelig dårligt
10	Det var en dårlig oplevelse. Jeg havde indtryk af, at jeg ikke var andet end til besvær, og at jo hurtigere man kunne smide mig ud, jo bedre.	Dårligt
11	Hvis jeg var kommet før til stuegang, behøvede jeg ikke vente til kl. 16, før jeg kunne komme hjem! Og så fik jeg en ny sygeplejerske, jeg ikke havde set i den tid, jeg var indlagt. Jeg så hende om morgenen, og da lægen kom, og det var det! Jeg havde det ret dårligt med udskrivelsen.	Godt
31	Oplevelsen af udskrivelsen/hjemsendelsen var generelt dårlig. Kom hjem en sen aften, udskrevet til vanlig hjælp, som slet ikke er tilstrækkelig, hvilket også har resulteret i f.eks. to fald inden for det første døgn efter udskrivelsen. Har ikke fra sygehusets side vurderet, at jeg skulle have den hjælp, jeg havde bedt om, f.eks. til bad.	Godt
34	Det hele gik for hurtigt. Det var kun pga. mine pårørende, at jeg ikke blev "smidt" ud til weekenden. Men det var ikke sygeplejerskerne, der "skubbede" mig ud, men lægerne.	Godt
35	Er meget træt af ventetiden, der nu er på eksempelvis scanning og videre undersøgelser. Synes der er for lang ventetid, da man skal vente uger.	Godt
38	Vi kan meddele dig, at du har [diagnose]. Det kan vi ikke behandle. Du må selv komme hjem. Udskrivelsen skete i Herning.	Godt

Medicinsk senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Medicinsk senge Holstebro	Samlet indtryk
2	Man kan altid gøre noget bedre, men jeg synes, at afdelingen gør, hvad de kan. Tak for en positiv indlæggelse.	Virkelig godt
4	Jeg havde en dårlig oplevelse med en læge, som var sur og gal. Nattevagterne kan også godt virke lidt trælse. De kunne godt spørge lidt til os, hvis vi ikke kunne sove. Men ellers er der ikke noget at klage over. Jeg havde en meget sød [person, som virkede god til sit fag]. [Relationer til personale]	Godt
5	Jeg var indlagt i [flere] uger på Afdeling M1. I kan være stolte af jeres personale, der var dygtige, selvom de havde meget travlt, men stadig var de søde og venlige hele tiden. En dejlig oplevelse, når man skulle være der, og fik den hjælp, man havde brug for. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
8	De kan blive meget bedre til at komme med det sammen, når man ringer efter hjælp, og ikke en 15-30 minutter senere og bede en om at skulle vente yderligere. Har prøvet mange gange at være indlagt, men det var første gang, jeg har været så bange for at være indlagt på et sygehus. [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
9	NN mistede alt sit private tøj og en hel ny rygsæk. Samlet værdi cirka 1.000 kr., og fik ingen godtgørelse.	Godt
13	Bedre internet og flere tv-kanaler. [Fysiske rammer]	Godt
15	Generelt flinkt og kompetent personale. Oplevede dog sygeplejerske, der højlydt frabad sig en patient med diarre, på gangen hvor vi spiste. Velkomstfolderen bør rettes mht. stuegang, der ikke foregår i enerum som beskrevet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
16	Kan ikke gøres BEDRE.	Virkelig godt
17	Toilet og baderum er af meget ældre dato. Kunne måske shines op! OBS. [Min sygdom] er ikke bedre nu [efter lang tid]. Tager stadigvæk [megen medicin]. [Fysiske rammer]	Godt
19	De fleste var virkelig søde. Dog kunne en enkelt godt være lidt spids i sine svar. [Relationer til personale]	Godt
21	Bedre rengøring. Søde og glade personaler. Meget opmærksomme på patienterne. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
23	Alt i alt fik jeg en fin behandling. Det har jeg ikke noget at klage over, men den patient, der hostede meget, havde jeg virkelig ondt af, når personalet gjorde alt de, de kunne. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
24	[] Det var mit indtryk at hele personalet var særdeles imødekommende, kompetent og hjælpsom, men jeg vil ikke undlade at gøre opmærksom på, at mine svar ville have været helt anderledes (negative), hvis spørgsmålene vedrørte mine indlæggelser [på en anden afdeling på et andet sygehus]. Det var på mange måder en særdeles utilfredsstillende oplevelse. [Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Alle var søde og venlige hver gang, man talte med dem. Så det var en god oplevelse, når nu helbredet drillede. [Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Jeg havde [mange] dejlige dage med alle tiders gode personalet. Og dejlig mad. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt

- 34 De første 14 dage var rigtig gode. De sidste 14 dage var meget dårlige. Godt
- 35 Alle var søde, dygtige og hjælpsomme, men de har MEGET travlt og virker lidt underbemandede. De forsøgte, og gjorde alt for patienterne, men jeg havde lidt ondt af dem. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale] Godt
- 36 Søde, venlige og dygtige personaler, der drager omsorg for patienterne, og maden er særlig god og indbydende. [Pleje, Relationer til personale] Godt
- 38 Holstebro Sygehus er så meget bedre end et andet sygehus. Jeg ventede en time, før der skete noget på det andet sygehus. Sygeplejerskerne taler mere med hinanden end patienterne. Hygiejnen er elendig. Informationsniveauet er elendigt. Lægen er distancerende. Jeg havde det ikke godt ved at være der. På Holstebro er plejepersonalet sødt, hygiejnen tages der hånd om. Der informeres. Lægerne virker interesserede. Man føler, at man er i gode hænder. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje] Godt
- 39 Som pårørende var hele forløbet en god oplevelse. Virkelig godt
- 40 Da det viste sig, at min lunge igen klappede sammen efter drænet var taget ud, og at jeg måtte have nyt dræn og dermed forlænget ophold på sygehuset, gjorde personalet alt, hvad de kunne for, at jeg ikke skulle gå helt i sort efter to dage uden søvn på en firesengsstue []. De flyttede mig ind på en anden stue, så jeg kunne få sovet. Det var flot! [Pleje, Relationer til personale] Virkelig godt
- 42 Jeg har kun godt at sige om Holstebro Sygehus, når man har været indlagt. Vi håber, at vi må få lov at beholde det. Godt
- 43 Mit indtryk af behandlingsforløbets tilrettelæggelse før jeg blev indlagt, var ikke så godt. For jeg synes, at det var uforståeligt og træls, at jeg ikke STRAKS skulle indkaldes til undersøgelse, efter at speciallægen havde informeret sygehuset og mig om hans velbegrundede mistanke om [sygdom]. I stedet skulle jeg vente [flere måneder] på en ny kontrol, og jeg ringede derfor til sygehuset herom, og personen som jeg snakkede med, lovede at drøfte det med anden læge NN og derefter ringe tilbage. Men jeg fik ikke et tilbagesvar, og så endte det alligevel med den lange ventetid på atter en kontrol, som blev efterfulgt af hasteindlæggelse pga. [omtalte sygdom]. PS.: Jeg vurderer, at behandlingsforløbet under og efter indlæggelsen var/er meget godt tilrettelagt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid] Virkelig godt
- 43 Mit indtryk af behandlingsforløbets tilrettelæggelse, før jeg blev indlagt, var ikke så godt. For jeg var det uforståeligt og træls, at jeg ikke straks skulle indkaldes til undersøgelse efter, at læge NN havde informeret sygehuset og mig om hans velbegrundede mistanke om sarkoidose. I stedet skulle jeg vente i tre måneder på en ny kontrol, og jeg ringede derfor til sygehuset derom, og personen som jeg snakkede med lovede, at drøfte det med læge NN og derefter ringe tilbage. Men jeg fik ikke et tilbagesvar, og så endte det alligevel med den lange ventetid på atter en kontrol, som blev efterfulgt af hasteindlæggelse pga. forhøjet kalkindhold, som netop skyldtes sarkoidose. PS. jeg vurderer at behandlingsforløbet under og efter indlæggelsen var/er meget godt tilrettelagt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid] Virkelig godt
- 44 Har været på fire afdelinger. Det var meget forskelligt, hvordan de forskellige afdelinger er []. Den sidste afdeling var den dårligste med en firesengsstue. [Fysiske rammer] Godt

