

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Medicinske Senge Herning
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	230
Afsnittets svarprocent:	58%

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 test 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

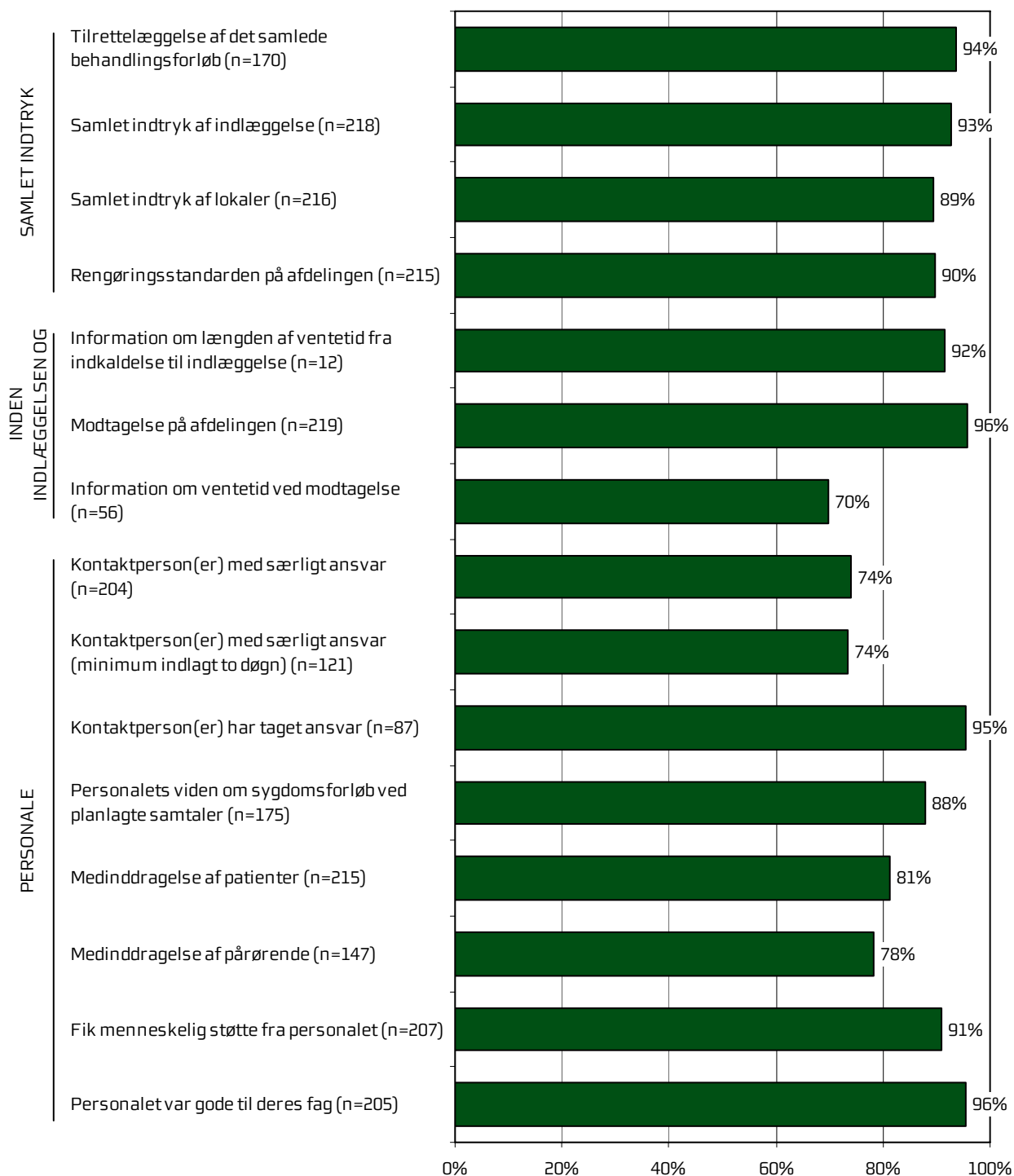
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

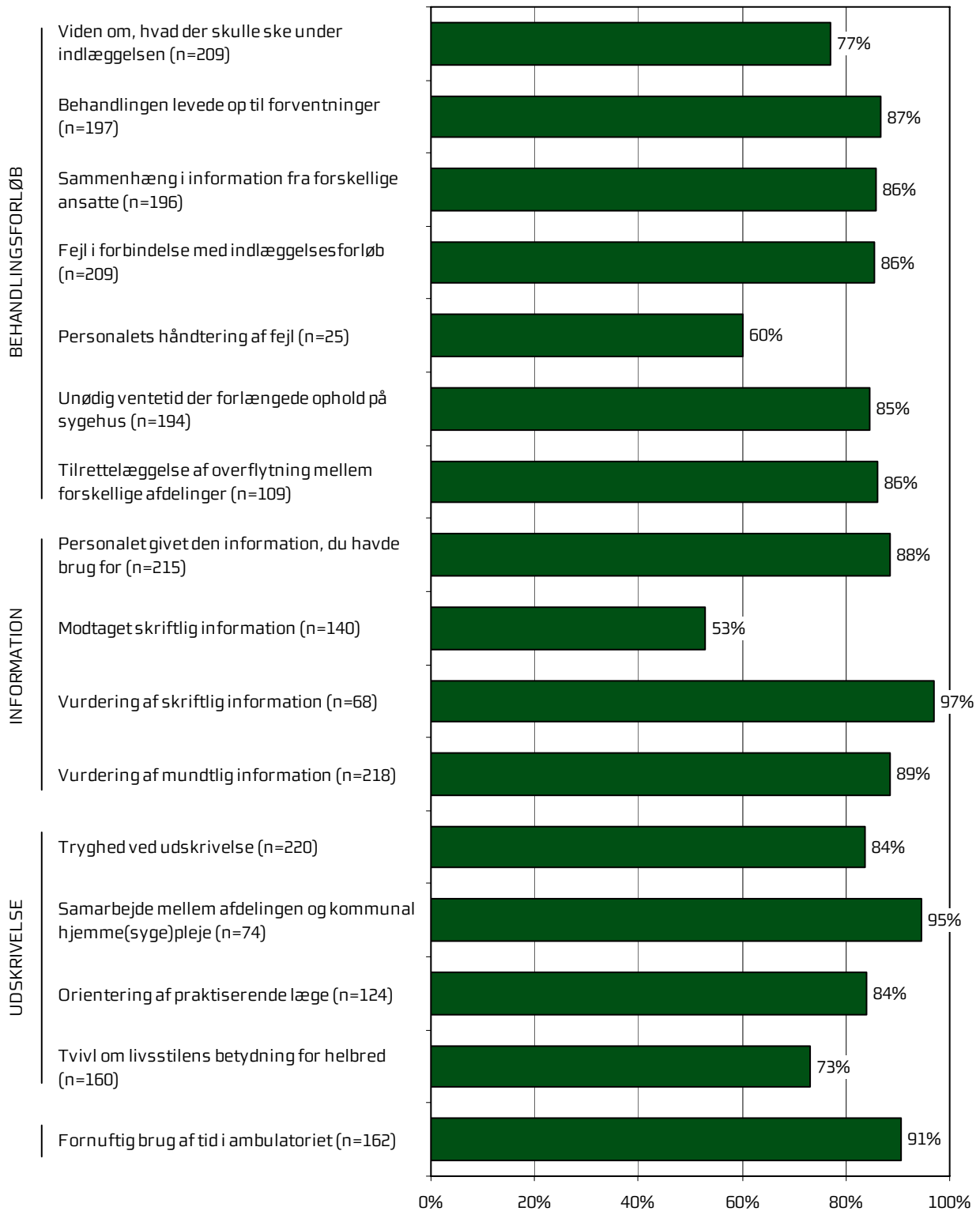
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

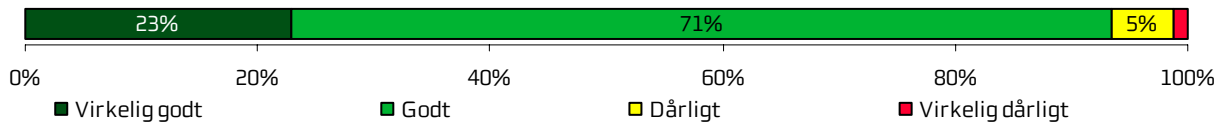
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

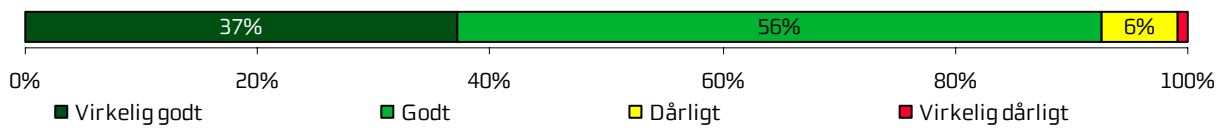
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

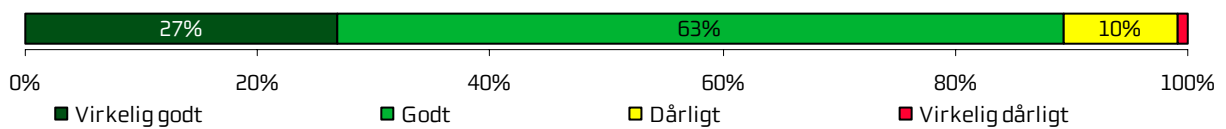
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=170)



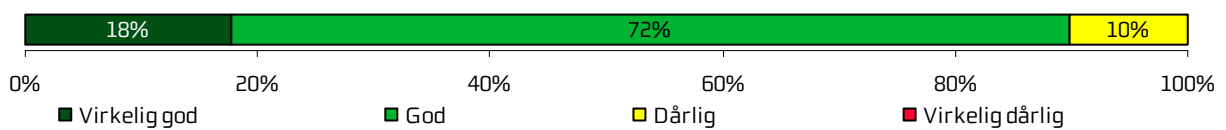
Samlet indtryk af indlæggelse (n=218)



Samlet indtryk af lokaler (n=216)



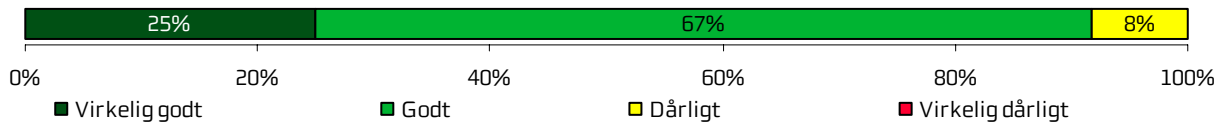
Rengøringsstandard på afdelingen (n=215)



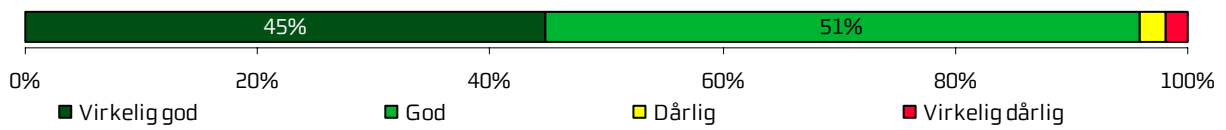
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	-	-	99 % *	89 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	-	-	99 % *	91 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89 %	-	-	99 % *	87 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	90 %	-	-	98 % *	90 %	94 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

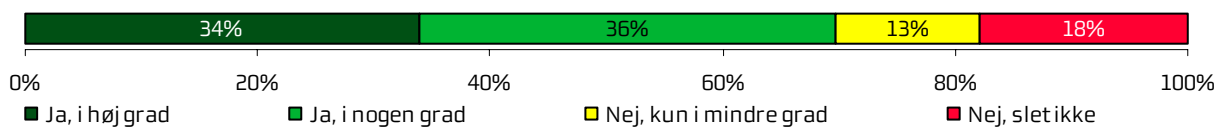
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=12)



Modtagelse på afdelingen (n=219)



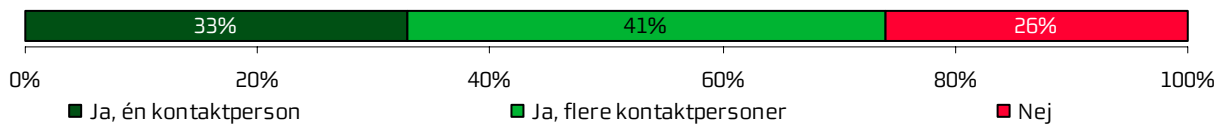
Information om ventetid ved modtagelse (n=56)



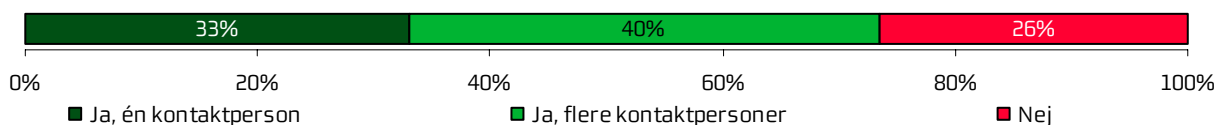
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	92 %	-	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	-	-	100 % *	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	70 %	-	-	84 % *	62 %	73 %

Personale

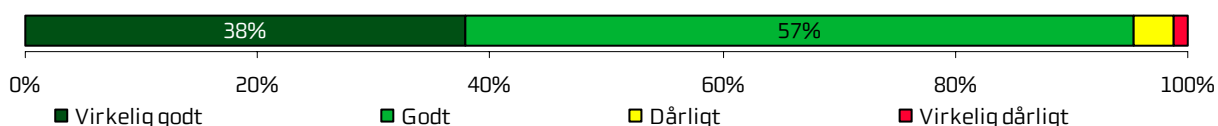
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=204)



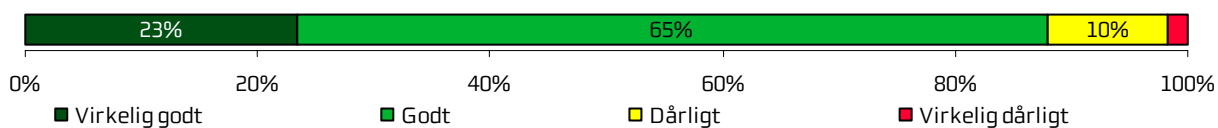
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=121)



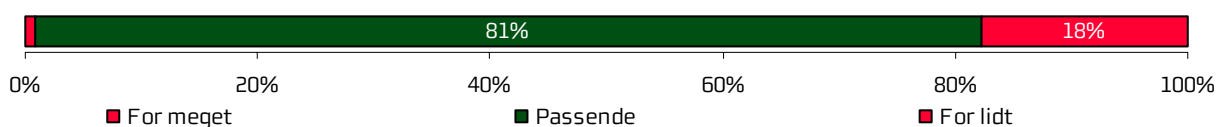
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=87)



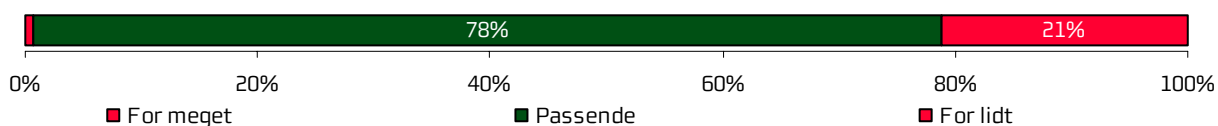
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=175)



Medinddragelse af patienter (n=215)



Medinddragelse af pårørende (n=147)



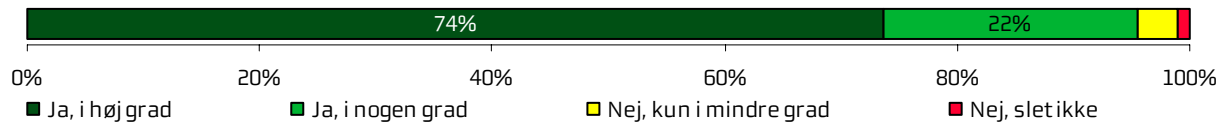
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=207)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	74 %	-	-	88 % *	70 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	74 %	-	-	88 % *	75 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	-	-	100 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	-	-	97 % *	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81 %	-	-	95 % *	85 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78 %	-	-	95 % *	76 %	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	91 %	-	-	97 % *	89 %	94 %

Personale (fortsat)

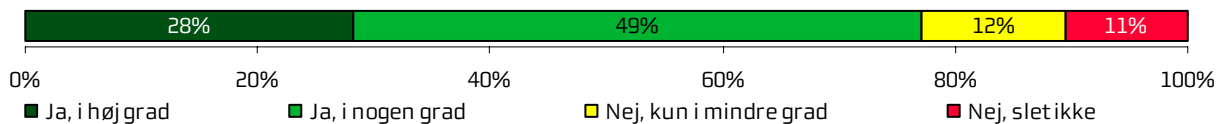
Personalet var gode til deres fag (n=205)



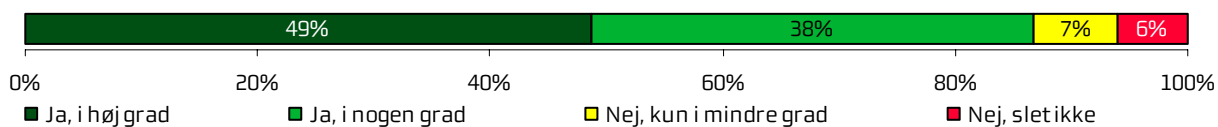
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	-	-	100 % *	95 %	97 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=209)



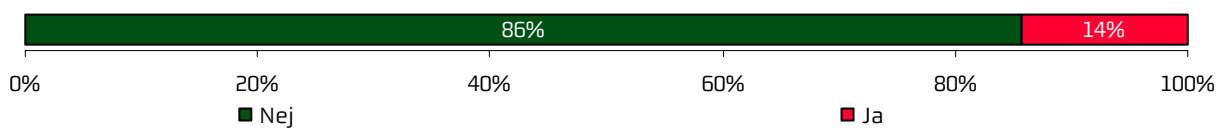
Behandlingen levede op til forventninger (n=197)



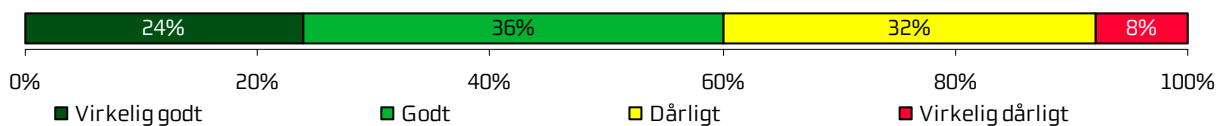
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=196)



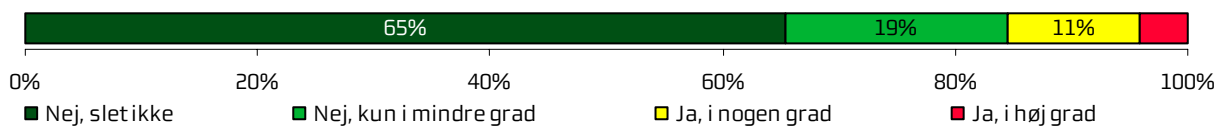
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=209)



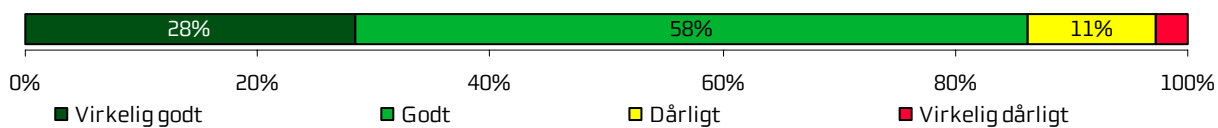
Personalets håndtering af fejl (n=25)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=194)



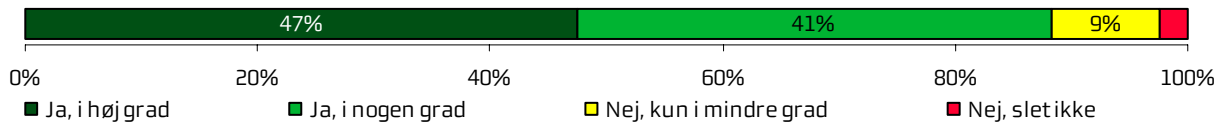
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=109)



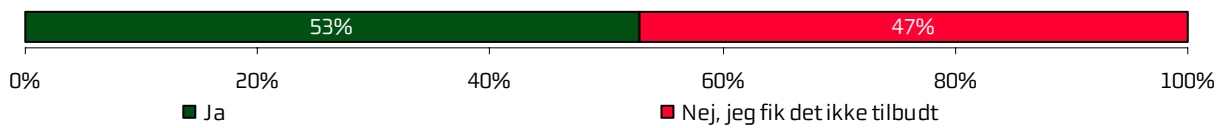
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	77 %	-	-	95 % *	76 %	85 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	-	-	97 % *	84 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	86 %	-	-	97 % *	82 %	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	-	-	92 % *	86 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	-	-	82 %	62 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	-	-	96 % *	77 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	86 %	-	-	99 % *	86 %	93 %

Information

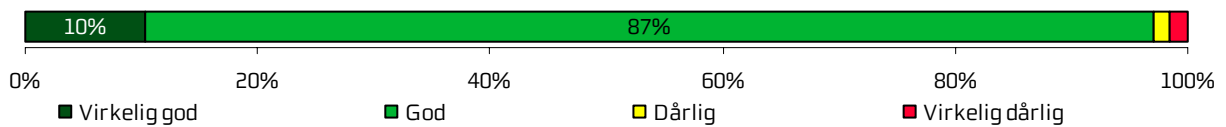
Personalet givet den information, du havde brug for (n=215)



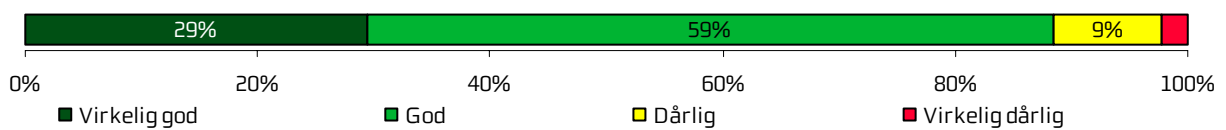
Modtaget skriftlig information (n=140)



Vurdering af skriftlig information (n=68)



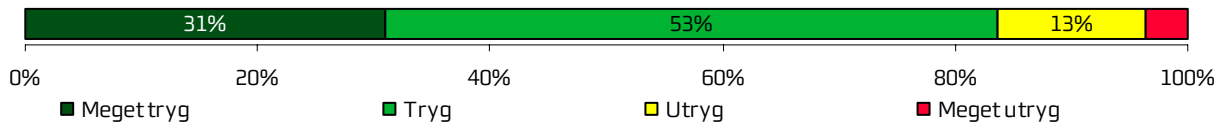
Vurdering af mundtlig information (n=218)



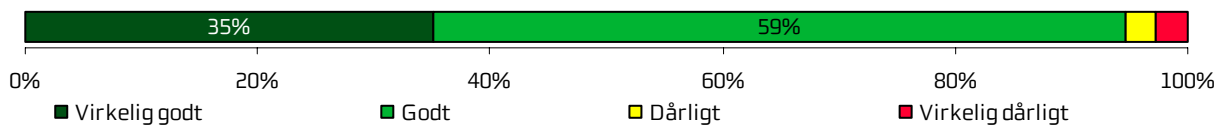
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	88 %	-	-	95 % *	85 %	90 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	53 %	-	-	86 % *	40 %	65 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	-	-	100 %	88 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89 %	-	-	96 % *	88 %	93 %

Udskrivelse

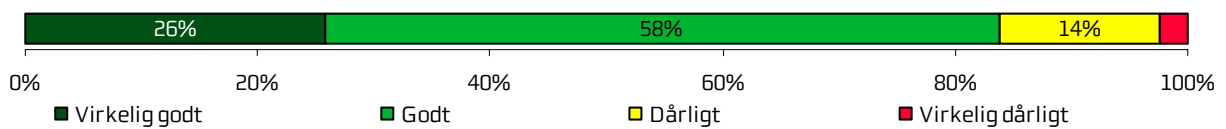
Tryghed ved udskrivelse (n=220)



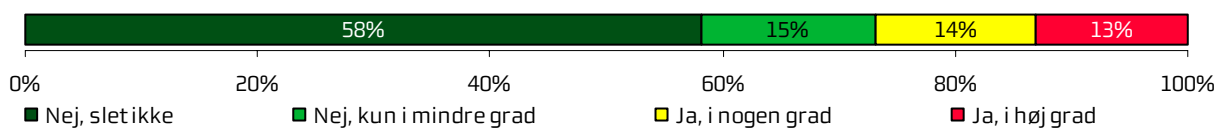
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=74)



Orientering af praktiserende læge (n=124)



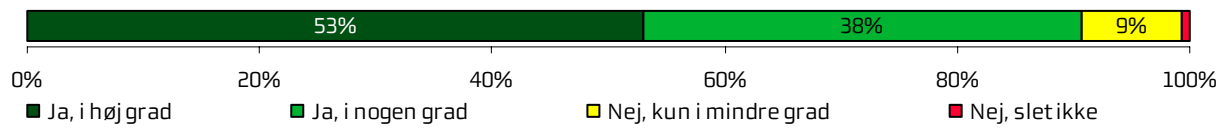
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=160)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	84 %	-	-	95 % *	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	95 %	-	-	98 %	85 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	84 %	-	-	91 %	77 %	85 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	-	-	76 %	66 %	70 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=162)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	91 %	-	-	98 % *	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.








Medicinske Senge Herning

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

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Herning	Samlet indtryk
1	Jeg blev akut indlagt fra konsultation med egen læge.	Intet svar
3	Jeg blev indlagt akut via vagtlægen.	Virkelig godt
5	Hasteindlagt fra lægehuset.	Virkelig godt
8	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
9	Akut indlagt.	Godt
11	Indlæggelsen var akut.	Intet svar
12	For mange læger er indblandede. De spørger om det samme.	Godt
15	Jeg kom via 112.	Virkelig godt
16	Indlagt akut. Ingen information.	Godt
18	Jeg blev indlagt akut med ambulance med en formodet blodprop i hjertet.	Virkelig godt
23	Vandansamling [i underkroppen]. Blev kørt med ambulance.	Godt
24	Jeg blev akut indlagt.	Dårligt
25	Blev overflyttet fra [andet sygehus].	Godt
26	Jeg blev indlagt akut.	Godt
31	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
32	Akut indlagt på ASA. Hjem dagen efter.	Intet svar
35	Akut indlagt.	Virkelig godt
36	Blev indlagt akut.	Godt
42	Jeg blev hasteindlagt, da [jeg var bevidstløs] og husker ikke noget fra de første to dage.	Virkelig godt
43	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
45	Indlagt akut.	Godt
46	Blev akut indlagt [].	Godt
49	Kom direkte til et sygehus og [blev opereret]. Blev dagen efter overført til et andet sygehus.	Godt
51	Jeg blev akut indlagt.	Godt
52	Kom af sted direkte fra min læge.	Godt
53	God modtagelse.	Godt
55	Blev hasteindlagt.	Godt
57	Var indlagt på anden afdeling.	Godt
58	Jeg blev indlagt akut.	Godt
59	Akut indlæggelse.	Godt

✎ 61	Jeg blev overflyttet fra den ene afdeling til den anden afdeling om natten, informationen var derfor mindre (hvilket er forståeligt). Dog blev jeg mødt af en dagvagt (sygeplejerske), som ikke forstod at informere om, hvad der skulle ske i løbet af dagen.	Dårligt
✎ 62	Al info kom fra et andet hospital, bortset fra forundersøgelsen.	Dårligt
✎ 66	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 71	Indlagt akut på anden afdeling. Herefter overført til MSA.	Godt
✎ 72	Blev akut indlagt.	Godt
✎ 73	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 75	Jeg blev indlagt akut.	Godt
✎ 79	Som regel akut på Hjertemedicinsk Afdeling.	Virkelig godt
✎ 80	Akut indlagt.	Virkelig godt
✎ 82	Indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 83	Min privatpraktiserende læge sørgede for indlæggelsen.	Godt
✎ 85	Indlagt akut.	Dårligt
✎ 89	Indlagt via vagtlægen.	Godt
✎ 90	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
✎ 91	Jeg blev indlagt akut, men ventetiden i venteværelset (en time) var ulidelig. På et skilt informerer man om, at der inden for 15 minutter vil komme en sygeplejerske og tilse én. Dette skete ikke. Jeg måtte selv bede om en seng, havde høj feber og var rigtig dårlig.	Godt
✎ 92	Indlagt akut [], overflyttet til andet sygehus.	Intet svar
✎ 93	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 94	Blev indlagt akut.	Godt
✎ 95	Blev indlagt akut (med ambulance).	Virkelig godt
✎ 96	Blev indlagt akut.	Godt
✎ 97	Jeg blev glemt i modtagelsen, og sad og ventede over en time. Forud havde jeg fået beskeden "kun ganske få minutters ventetid."	Godt
✎ 98	Jeg blev hasteindlagt.	Godt
✎ 99	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 102	Kom direkte fra et andet sygehus efter en [operation].	Godt
✎ 103	Jeg blev indlagt direkte fra min læges konsultation.	Virkelig godt
✎ 105	Hasteindlagt.	Virkelig godt
✎ 108	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
✎ 110	Akutindlæggelse. Varighed [lidt over et døgn].	Godt
✎ 111	Blev indlagt akut.	Godt
✎ 112	Blev indlagt akut. Akutberedskabet fungerede fremragende. Hurtig behandling, effektivt team. Meget godt tilfreds med det akutte beredskab, helikopter og ambulance.	Godt

Bilag 1

- | | | |
|---|--|------------------|
|  113 | Jeg blev indlagt i isolation på ASA [i sommers] efter ferie [], hvor jeg blev indlagt. Derefter videre på [anden afdeling] ved NN. Da han kender til mit sygdomsforløb, eftersom det var ham som sendte mig til andet sygehus til læge NN. Efter infektion blev jeg immun overfor [medikament]. Jeg vidste, at der var [flere] muligheder som jeg var blevet informeret om, men her fik jeg oplyst at der var tre muligheder til behandling af mine maveproblemer. Læge NN valgte dog selv at prøve forskellige præparater på mig, hvilket resulterede i, at jeg bl.a. ikke kunne tåle f.eks. [medikament]. Jeg blev informeret om [to uger senere], at jeg ville få en indkaldelse til en galdeundersøgelse, og at ventetiden ville være to til tre uger. [Det er nu flere måneder senere] og jeg har stadig ikke hørt noget. | Virkelig dårligt |
|  116 | Blev overført fra et andet hospital. | Godt |
|  117 | Hasteindlagt. | Godt |
|  118 | Akut med blå blink. | Intet svar |
|  119 | Kom fra andet sygehus efter operation []. | Virkelig godt |
|  123 | Jeg synes ventetiden var for lang (over et halvt år). | Virkelig godt |
|  125 | Praktiserende læge skulle have skredet til handling langt før. Vi skulle slås for indlæggelse. | Godt |

Medicinske Senge Herning

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Herning	Modtagelsen
1	Stor ros for den medmenneskelige måde, jeg blev modtaget på, og informationen om, hvad der skulle ske.	Virkelig god
3	Jeg var via skadestuen, før jeg kom til afdelingen. Både skadestuen og afdelingen var klar til at modtage mig.	Virkelig god
7	Personalet var stresset.	Dårlig
8	Jeg blev holdt fastende, selvom behandlingen tillod, at jeg kunne have modtaget væske.	God
18	Der blev taget rigtig godt imod mig på afdelingen af nogle flinke sygeplejersker, der stille og roligt forklarede, hvad de ville gøre ved mig.	Virkelig god
19	Kom ind akut.	Virkelig god
31	Alt var klar, da jeg kom ind.	Virkelig god
33	Ok.	God
46	Jeg blev godt modtaget. Fik ilt med det samme.	Virkelig god
49	Fik at vide, at der kom en læge inden en time, der gik ca. 24 timer.	God
51	Jeg var godt tilfreds!	God
61	Morgenen efter overflytningen oplevede jeg at blive glemt. Der kom ingen sygeplejerske ind på stuen for at hilse på. Jeg skulle selv finde morgenmad og kalde på personale for hjælp. Klokkeren blev langt op ad formiddagen, inden der kom nogen!	God
62	Blev placeret [i et lille rum] uden informationer ud over spisetider. Det virkede uforberedt, og der var slet ingen motivering/opfølgning og vejledning.	Virkelig dårlig
71	Ingen modtagelse overhovedet. Sengen blev kørt ind på en stue, og så skete der ellers intet overhovedet. Modtog ingen patientinformation førend man selv bad om en sådan.	Virkelig dårlig
72	For meget papirarbejde?	Dårlig
84	Alle var parate med det samme. Alle skal have ros.	Virkelig god
85	Almindelig, men meget fortravlet.	Intet svar
89	Havde få måneder forinden været akut indlagt med hjerneblødning og derfor ikke glad ved situationen. Personalet gjorde deres yderste for at skabe ro og tryghed. Meget venligt personale. Gode og forståelige orienteringer. Også over for min mand.	Virkelig god
92	Kan ikke huske.	Intet svar
95	For mit vedkommende ingen ventetid.	God
98	Det var godt nok.	God
105	Alle var smilende og venlige.	God
113	Sygeplejerskerne var søde, især NN. Hun var meget dygtig til at svare på mine spørgsmål og forklare, hvad lægen mente. Desværre var der også nogle som var meget kolde og sure, hvis jeg stillede dem et spørgsmål eller var ked af det. Dette burde I gøre opmærksom på og håber, I vil arbejde med dette. Jeg følte mig til besvær, og det er jo forhåbentlig ikke denne følelse, man skal have som patient.	God

Bilag 1

 114 Husker intet, var [bevidstløs].

Intet svar

 116 Fin modtagelse af personalet.













God

Medicinske Senge Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Herning	Fejlhåndtering
2	Der var fejl i medicin i journalen, der stod noget forkert. Men jeg havde selv styr på det.	Virkelig godt
3	Jeg var indlagt i [flere] dage, hvor en ny læge tilså mig hver dag. Det er klart, at der sker fejl, når lægen kun har ganske få minutter til at sætte sig ind i tingene før stuegang. Ny stuegang er lig ny læge. Jeg kan lære jer en del om human errors i den sammenhæng.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	It. Den information, jeg havde givet personalet ved indlæggelse, kunne andet personale ikke finde, da det blev nødvendigt, ligesom [] gamle informationer om min sygdom ikke var at finde.	Intet svar
11	Jeg var indlagt i [under to uger] og mødte OTTE forskellige læger, der hver især havde deres prognose for det videre forløb.	Godt
17	Glemte at give mig vanddrivende, lavet den ene fejl efter [den anden], glemte at bestille tid hos kirurg, hørt forgæves til efterbehandling to gange.	Virkelig dårligt
18	Jeg har Diabetes II, som jeg informerede om da jeg blev indlagt, men der skete ikke noget før to dag efter jeg blev indlagt. Det skal lige tilføjes, at jeg ikke fik mine piller med hjemmefra, så derfor fik jeg ikke min medicin. Det var først, da jeg bad om at få målt mit blodsukker, der på det tidspunkt var blevet alt for højt, at der skete noget, og jeg fik det behandlet.	Virkelig godt
22	Medicinordineringsfejl to gange.	Godt
23	Medicinen, som jeg skulle tage, var der forskellige meninger om.	Dårligt
26	Ingen.	Intet svar
33	Jeg blev kaldt ind af en læge, som havde skrevet forkert. Jeg skulle ikke ind den dato.	Intet svar
40	Ingen.	Intet svar
44	Efter min mening blev der ordineret for meget insulin [flere forskellige slags] efter ordre fra lægen. Dette gav megen ubehag []. Efter [mange] år som diabetespatient ved jeg kun alt for godt, at for megen insulin udløser disse symptomer på min krop.	Virkelig godt
47	Der var ingen tabletter ([specifikt præparat]). Dem måtte jeg ringe hjem efter.	Dårligt
48	Forkert diagnose. Forket behandling. Sygeplejersker kom 20 til 30 minutter efter, jeg kaldte dem.	Dårligt
50	Manglende medicinering.	Virkelig dårligt
52	Vand om lungerne blev ikke taget alvorligt, så hele natten gik uden hjælp. Næste dag fik jeg al den hjælp, jeg kunne trænge til.	Virkelig godt
56	Jeg blev/fik allergisk reaktion på grund af. plaster. Operation aflyst i første omgang.	Intet svar
58	En enkelt gang: Fejldosering af piller.	Virkelig godt
62	OBS. "klokker" blev ofte ignoreret. Herunder specielt når ældre patienter havde brug for hjælp. Især fra toilet, hvor lås/dobbeltlås konstant fejlede.	Intet svar
68	Nærmest ingen hjælp eller vejledning fra personalet. Man var meget overladt til sig selv hele dagen på trods af, at vi var indlagt under opsyn. Dette oplevede vi ikke ret meget af. Bad selv om at blive udskrevet efter [nogle] dage, da vi fik mere opbakning og støtte hjemme. Dog mødte vi sygeplejerske NN, som var utrolig sød og viste en fantastisk omsorg!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
69	I [foråret]. Første gang jeg var indlagt med brud, blev jeg sendt hjem uden hjælp til fysioterapeut. Men anden gang blev jeg tilkendt fysioterapeut. Genoptræning i tre måneder, hvilket har hjulpet mig meget.	Intet svar

Bilag 1

-  81 Jeg synes, at det tog for lang tid, inden de fandt ud af, hvad jeg fejlede. [Nogle] måneder. Intet svar
-  91 På trods af, at jeg havde, viste det sig senere [sygdom] med et meget højt betændelsestal, blev jeg udskrevet for kun en time senere at blive kaldt ind igen. På afdelingen fik jeg at vide, at jeg måske ikke behøvede en seng. På et tidspunkt gør jeg opmærksom på smerter ved droppet i hånden. Dette undersøges ikke. Det viser sig efter ca. 30 min., at medicinen er løbet ud af hånden. Jeg får [andre lidelser], og siger dette til en sygeplejerske. Jeg må vente til næste dag, da hun ellers skal ringe til en læge [sen aften i weekenden]. Dårligt
-  99 Jeg fik en for stor dosis medicin ved en undersøgelse. Virkelig godt
-  100 Medicinering. Dårligt
-  102 Kunne det ikke være en god idé at investere i et par bærbare pc'ere? Det er mange informationer, en læge skal have i sit hoved til en stuegang. Det var noget mere trygt, da man havde journalen med på stuegang! [] Intet svar
-  105 Ventetiden blev udsat gang på gang, men på grund af akutte indlæggelser. Dårligt
-  107 Jeg var først ordineret, at jeg skulle have "stød" og var påbegyndt faste. Senere blev det annulleret, da jeg i stedet blev ordineret medicinsk behandling. Godt
-  113 Jeg blev indlagt igen af læge NN, pga. meget skæve blodprøver og væskeunderskud. Læge NN sagde, at det kun ville være for et døgn. [Dagen efter]. En anden læge har stuegang, og lægen vælger, at jeg fortsat skal være indlagt, da mine tal stadig var meget lave. Lægen siger, at jeg måske kan komme hjem [dagen efter] på orlov, men vil afvente mine tal til [dagen efter]. [Den tredje dag]. Hjem på orlov, men får at vide, at det er vigtigt, at jeg kommer derind igen [den næste dag inden aften], da jeg skal have drop/væske. Kommer ind [dagen efter] på afdelingen, men bliver modtaget af en meget sur sygeplejerske NN, som ikke mener, jeg skal i drop. Disse forskellige oplysninger gør mig naturligvis meget konfus. Jeg nævner på en pæn måde, at det jo ikke er for min egen fornøjelses skyld, at jeg desværre suser ind og ud af sygehuset. Sygeplejerske NN beslutter at bestille blodprøver, da sygeplejerske NN ikke tror på mig. Blodprøver bliver taget [sent om aftenen], og resultatet er alt for lavt. Så [en time efter] kommer sygeplejerske NN og lægger drop. Jeg ville ønske, at sygeplejersken havde lyttet og troet på mig, eller læst hvad den første sygeplejerske NN havde skrevet. Her var det oplyst, at jeg kom igen søndag for at få drop, da læge NN havde bestemt det. To dage senere. Stuegang på medicinsk sengeafsnit. Læge NN virker meget sur og gal over, at jeg stadig var indlagt, da læge NN selv mente, at jeg kun skulle være der 24 timer, medens en anden læge mente noget andet. Dette gjorde mig meget utryg og forvirret, så jeg forsøgte på en pæn måde at komme med nogle af de spørgsmål, som gjorde mig utryg og forvirret. Læge NN fejede mig af vejen og ignorerede mig fuldstændig. Læge NN sendte mig hjem, men som medicinsk dagspatient, hvor jeg skulle fortsætte med drop. Jeg var meget forvirret, utilpas og ked af det, da jeg tog hjem, da jeg ikke følte at læge NN gad, eller ville, høre på mine spørgsmål og komme med et pænt og seriøst svar. Det nytter jo ikke noget, at jeg skal være kasterbold og forsøgsdyr pga. at læge NN sandsynligvis ikke kan finde ud af den rigtige behandling. Mit største ønske er naturligvis, at jeg bliver rask og frisk, således at min kæreste og jeg kan begynde at planlægge vores fremtid. Dårligt
-  116 Jeg oplevede sammen med min ægtefælle en ubehagelig samtale med en læge NN. Hun sagde, jeg ikke fejlede noget, og var meget ubehagelig. Jeg blev indlagt med luftproblem, og der er påvist nedsat lungefunktion. Intet svar
-  118 Man sendte mig til et andet hospital til en bypassoperation, som det andet hospital ikke mente, der var forsvarligt i min situation. Intet svar
-  122 Der er lavet to [ens scanninger] af [legemsdel] i stedet for [to forskellige scanninger]. Intet svar
-  125 Journal, fra tidligere indlæggelse året før, var ikke kendt af personalet. Godt






Medicinske Senge Herning

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Herning	Samlet indtryk
3	Afdelingens sygeplejersker er meget dygtige. Der er for stor udskiftning mellem lægerne til stuegang. Lig ingen kontinuitet og fortrolighed mellem patient og læge.	Virkelig godt
6	Afdeling modtog rigtig mange akutte patienter samme morgen, ja faktisk hele dagen. Så de var nok lidt på hælene. Der var MEGET travlt, og dette har nok haft indflydelse. Jeg var meget glad for, jeg ikke var alvorligt syg og kom ind på denne afdeling.	Intet svar
10	Var kun indlagt i to dage, så det er svært at bedømme.	Godt
17	Fik ingen behandling her.	Virkelig dårligt
28	Jeg fik en fin behandling, og følte mig helt tryk under hele forløbet.	Virkelig godt
31	Følte, personalet gjorde, hvad de kunne, men der var meget travlt.	Virkelig godt
34	1) Dårlig kommunikation mellem personale. 2) Ventede forgæves på udskrivning. 3) Fik ingen besked fra personalet. Konstaterede senere [om aftenen], at lægen var gået hjem.	Godt
40	Meget venligt personale.	Virkelig godt
41	Jeg blev akut indlagt med hjerteproblemer [efterår]. Har fået indopereret pacemaker, som fungerer godt, og efter [flere] ugers ophold hjemme igen. Har fået en VIRKELIG GOD BEHANDLING under hele forløbet. Tak.	Virkelig godt
53	Jeg synes, det var forvirrende, at der ofte var forskellige meninger om, hvilken medicin der blev ordineret.	Godt
62	Skejby kørte "som et velsmurt klokkeværk", hvor alle hjalp alle, og hvor man hurtigt var "over" patienten med støtte/vejledning. MEGET TILFREDS. På andet sygehus oplevede jeg en stor grad af ligegyldighed.	Dårligt
68	Lang ventetid på små undersøgelser. Vi tog derfra uden at være klogere på, hvorfor [patienten havde problemer]. Derudover blev vi nærmest smidt ud den dag, vi ønskede at komme hjem, da der åbenbart var pladsmangel.	Dårligt
72	For lidt oplysning til patient.	Godt
76	Jeg oplevede, at ved hvert vagtskifte, eller når der kom en ny sygeplejerske eller læge, skulle de lige have hele historien igen. Tænkte selv på, at det måtte den første vel have skrevet i journalen, så de næste kunne læse om det. Men måske var det for at være venlige og nærværende, hvilket er fint.	Virkelig godt
85	Kunne godt have brugt mere information.	Dårligt
89	Jeg er blevet lovet en udredning af mit sygdomsbillede. Hvorfor blev jeg syg, hvorfor er jeg så meget svimmel? Men jeg skal til en []undersøgelse næste år, så det er nok en del af udredningen.	Godt
91	Hver gang en læge kom for at tilse mig, var de fokuseret på min mave og eventuelle smerter der. Jeg havde til gengæld meget, meget voldsom hovedpine, men det blev der ikke rigtig taget hånd om. Der konstateredes [lungesygdom], men først [aftenen dagen efter] blev mine lunger røntgenfotograferet.	Godt
96	Kun lidt kontakt til lægerne, og aldrig planlagt.	Godt
98	Alle var flinke og venlige.	Godt
100	En morgen startede jeg med at faste. Lige før middag fik jeg så at vide, at jeg skulle hjem. Da jeg så fik mit tøj [om eftermiddagen], skulle jeg ikke hjem alligevel. Med sådan en stor blod-	Dårligt

Bilag 1

prop kommer man ikke bare hjem efter [et par dage], da skal man lige en tur til et andet sygehus. Men dagen efter en ny læge, og så skal man ikke til andet sygehus alligevel. Dagen efter igen blev jeg så alligevel sendt hjem. Meget frustrerende.

- | | | |
|---|---|------------------|
|  106 | Den er blevet udskudt gang på gang til ukendelighed. | Intet svar |
|  109 | Jeg var kun indlagt i ni timer :) | Virkelig godt |
|  111 | SÆRDELES KOMPETENT BEHANDLING. Transport med overvågningsudstyr påmonteret. Kontakt med læge, også til patient, særdeles effektiv. | Godt |
|  113 | Ja. Jeg har følt mig som en forsøgsperson under behandling af NN. Efter konsultation hos speciallæge i Århus (som tidligere nævnt), så havde jeg jo et stort problem med galden. Pludselig ville NN have mig på andet sygehus, hvilket både jeg og min familie var meget glade for, eftersom landets førende eksperter jo er stationeret der. Men jeg følte at NN trak det ud, og selv ville prøve sig frem. Han behandlede mig med [hostestillende middel], selv om jeg sagde, at det kunne jeg ikke tåle (har tidligere fået alt for meget pga. meget kraftige smerter i [kroppen] efter fald). NN insisterede på, at jeg skulle have det, hvilket medførte at jeg blev indlagt med [reaktion]. Læge NN er meget svær at snakke med, så derfor forsøgte jeg flere gange at have en pårørende med til samtalerne. Man kunne ikke få lov til at stille spørgsmål, hvilket bl.a. mit [familiemedlem] har oplevet. Jeg forsøgte flere gange at spørge ham om de to andre behandlingsformer som oplyst på andet sygehus, men det ville han ikke høre tale om eller svare på. Jeg spurgte flere gange min sygeplejerske NN, men hun kunne ikke sige noget. Når vi sad til samtale hos NN, virkede sygeplejerske NN meget stille og måske også bange for læge NN. Hun var desværre ikke til meget hjælp for mig og min familie, og hun kunne ikke svare på noget og virkede meget utilpas. Det var måske pga. NN's opførsel. Hvilket vi alle fik. Jeg har flere gange rimelig bestemt stillet spørgsmål til ham (det er svært når jeg er syg og bekymret omkring min sygdom), men det var den eneste måde at få ham til at lytte bare lidt! Eftersom jeg gjorde det nogle gange, så virker det som om, han er blevet meget sur og ubehagelig på mig og min familie. Da denne behandling sætter mig mere og mere ud på et sidespor og gør mig mere og mere bange for min sygdom, så har vi nu valgt at tage på privathospitalet []. Desværre er det denne mulighed, vi ser som den eneste, da mit største ønske er naturligvis at blive rask og blive behandlet på en pæn og nobel måde. Det er jo mit helbred og min krop det drejer sig om. | Virkelig dårligt |
|  123 | Jeg fik stød for hjerteflimmer, men det hjalp ikke på mig. | Virkelig godt |




Medicinske Senge Herning

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

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Herning	Samlet indtryk
1	Jeg var helt tryk ved, at personalet havde styr på, hvad der skulle ske med mig, og jeg efterfølgende skulle til undersøgelse på sygehuset. Jeg er imponeret over, at pillerne, jeg fik, kunne få mit hjerte til at gå "ordentligt", og andre kunne, eller kan få, vandet ud af kroppen, hvor det ikke skal være.	Intet svar
17	Virkede ikke som om, der var styr på noget. Det er SÅ langt fra den gode behandling, jeg har fået på andre hospitaler.	Virkelig dårligt
21	Man bør have læger, som kan udtrykke sig tydeligere[]. Ellers skal man have en, som kan oversætte det.	Virkelig godt
23	Den ene sygeplejerske sagde det ene, og en anden havde en anden mening.	Godt
28	Inden hele forløbet fik jeg en god information om, hvad der skulle foregå.	Virkelig godt
30	Fik informationsbreve med ved udskrivelse.	Godt
33	Mere tid til samtale.	Godt
38	Manglende information om medicinens anvendelse og bivirkning.	Godt
48	Usikre oplysninger.	Dårligt
51	Hvis man spurgte eftermiddagsvagten om noget, fik jeg at vide, at det var hende, der var der om formiddagen, der vidste besked!	Godt
54	Ved udskrivelse blev der lovet skriftlig information til vores hjemmeadresse. Den har vi stadig ikke fået.	Godt
62	Information om sygdom etc. blev udleveret på det ene sygehus. På det andet sygehus fik jeg information om [rehabilitering], hvilket jeg er MEGET tilfreds med (ved udskrivning). Det kører for øvrigt rigtig flot, og tak for det.	Dårligt
63	Jeg havde meget svær ved at forstå, hvad lægen fortalte, jeg blev ved med at spørge, og følte til sidst at lægen blev sur. Da jeg tog hjem, var jeg meget i tvivl om, hvad jeg fejlede, men havde dog forstået så meget, at jeg intet fejlede. Mit ønske er, at der er en lettere forståelig personale med ved samtalerne.	Dårligt
68	Vi fik ingen udredning på problemet, hvilket var grunden til indlæggelsen.	Dårligt
72	Én sagde lidt, andre intet.	Godt
87	Jeg blev indlagt akut på Hjertemedicinsk afsnit. Ved udskrivelsen fik jeg ingen information, om at jeg var blevet henvist til [en anden undersøgelse]. Jeg var glad for, at få denne undersøgelse, men jeg skulle vel have haft det at vide?	Godt
91	Det virkede på mig, som om personalet ikke vidste noget om [sygdommen]. Jeg gjorde ikke selv.	Godt
96	Ved hjemsendelsen fik jeg oplyst, at hvis der var problemer, skulle jeg blot kontakte afdelingen. Jeg fik problemer og kontaktede afdelingen, som blot henviste til egen læge (eller vagtlæge). Det var skuffende.	Godt
98	Godt nok.	Godt
102	[I forbindelse med stuegang kunne anvendes pc til håndtering af journal.] Mit eksempel: Der er tre på min stue. Lægen går til en af sengene og snakker med patienten, som bliver noget desorienteret. Derefter til næste seng, hvor patienten nægter, at det kan være hende, der er tale om! Så kom turen til mig (nummer tre). Og der passede lægens oplysninger. Er det ikke noget,	Godt

Bilag 1

der skaber usikkerhed, at lægen ikke har en journal at støtte sig til (med både navn og diagnose) [].





- | | | | |
|---|-----|---|------|
|  | 107 | Jeg oplevede ingen samtaler og ingen stuegang, hvor jeg fik mulighed for at stille spørgsmål. | Godt |
|  | 116 | Jeg synes, at plejepersonalet var utroligt dygtige til at informere om, hvad planen var mm. | Godt |
|  | 117 | Jeg fik besked om, at jeg havde en blodprop, men det var forkert, det havde jeg ikke. | Godt |

Medicinske Senge Herning

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Herning	Samlet indtryk
3	Jeg har ingen kendskab til kontakt til min egen læge. Jeg var forvirret om min medicin ved udskrivning, så jeg faldt bare tilbage på det, som virkede for mig før indlæggelse. Dette skyldes bl.a. skiftende læger ved stuegang. Den sidste forvirrede mig og havde travlt med at komme videre.	Virkelig godt
11	De efterfølgende behandlinger forstyrres af, at jeg var indlagt på ét sygehus, men at efterbehandlingerne foregår på et andet sygehus?	Intet svar
16	Smerter stadigvæk. Dobbelt hjerteslag ved [høj puls].	Godt
22	Efter anden indlæggelse i løbet af en uge blev der først tilbudt åben indlæggelse (telefonnummer til ambulatoriet og afdelingen), da det psykisk er meget hårdt, at skulle igennem hele systemet igen (vagtlæge). [].	Virkelig godt
27	Jeg får en varm og kærlig pleje af mine hjemmesygeplejersker og mine hjemmehjælpere.	Virkelig godt
31	Min egen læge havde ikke modtaget mine papirer (udskrivelsespapirer). Derfor var han nødt til at sende mig på sygehus igen (han vidste ikke, hvad resultatet af mit sygehusophold var).	Virkelig godt
37	Meget fin behandling før, under og efter/i forbindelse med udskrivelsen.	Virkelig godt
46	Jeg synes, jeg blev sendt hjem med en hel masse tabletter, som ikke var prøvet af og ikke bestilt på apoteket som lovet. Og det viste sig, at det var nogle, som jeg ikke kunne tåle.	Godt
62	Selve processen omkring udskrivelsen var helt klar til "ug med punkt og prikke". Opfølgning i forbindelse med [behandling] er SUPER.	Dårligt
68	Da vi valgte, at vi ville hjem, blev vi næsten smidt ud af stuen, da der tilsyneladende var pladsmangel. Derefter måtte jeg sidde i halvanden time på en stol med et utilfreds spædbarn.	Dårligt
69	Der er meget mere brug for kvalificerede fysioterapeuter til genoptræning af gamle muskler, der allerede efter [et par uger] som sengeliggende har mistet godt 30 til 40 procent af deres muskelfunktion. Hvilket jeg slet ikke blev tilbudt ved mit første brud, og som kunne have forebygget det næste!	Godt
76	Jeg måtte selv spørge ind til det. Det virkede som om, man ikke ville presse for hårdt på, men det var måske det, der var brug for :-)	Virkelig godt
81	Jeg har været tilfreds med udskrivelsen fra sygehuset angående ernæring, men ikke rygning og alkohol, det holder jeg mig fra.	Godt
88	Der var for lang ventetid.	Godt
89	Vedrørende punktet, så har jeg ingen information fået. Jeg ville gerne have haft tilbagemelding om, hvor meget motion jeg må lave og hvilken form for motion. Vedrørende ernæring har jeg selv efterfølgende "forsket" i dette, blandt andet via internettet m.v.	Godt
91	Da jeg fortsatte som dagspatient og skulle komme til kontrol, måtte jeg selv foreslå at få taget blodprøver, så læge NN havde noget at tale med mig om.	Godt
98	Godt nok.	Godt
105	Jeg forlangte selv at komme hjem.	Virkelig godt
107	Jeg havde det rigtig dårligt, da jeg blev udskrevet. Jeg var ikke i stand til at være alene i mit hjem. Der var ikke sørget for nogen form for hjælp efter min udskrivelse. Der blev sagt fra afdelingen, at alle tal var i orden, og dermed var der ikke mere, de kunne gøre for mig. På grund af pårørendes snak med afdelingen, blev der sendt en visitator nogle dage senere.	Godt

Bilag 1

- | | | |
|---|---|------------------|
|  113 | [] Samtale med NN1 og NN2. Jeg fik intet at vide, om at jeg var udskrevet og ingen oplysninger om videre forløb. Til denne samtale havde jeg NN3 med. [Dagen efter] ringede jeg til NN2, men hun var på kursus. [Nogle dage senere ringede NN2] til mig, hvor jeg fik besked om, at jeg pludselig var udskrevet. NN2 kunne eller ville ikke svare på den galdeundersøgelse, som jeg var indstillet til [senere]? | Virkelig dårligt |
|  115 | Jeg synes, at man kommer hjem med smerter, og det synes jeg ikke man skal. Det kan dog være svært i nogle tilfælde at undgå. | Godt |
|  116 | Jeg må erkende, at jeg efter denne oplevelse aldrig vil turde tænde en cigaret igen. | Godt |
|  120 | Kunne være godt at have en snak om ernærings betydning i forhold til indlæggelsen []. | Godt |








Medicinske Senge Herning

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

ID	Kommentarer - Medicinske Senge Herning	Samlet indtryk
3	Personalet på afdelingen er meget villige til at svare på spørgsmål.	Virkelig godt
4	Vedrørende stuegang, stue med fire patienter: Lægen bruger ca. 15 minutter maksimum på patienterne, ca. 45 minutter på computeren.	Godt
6	Min opfattelse var, at de rum, der var fælles opholdsrum, er inddraget til andre formål, så personalet har valgt "opholdsrum" på gangen. Så det kan vel ikke være anderledes, men rart er det ikke.	Intet svar
8	Radioen virkede ikke, men jeg havde heldigvis en telefon med radio. Det er godt at kunne trække sig lidt tilbage med musik i ørerne.	Virkelig godt
9	Efter udskrivelse [om sommeren], skulle jeg have lavet en kikkertundersøgelse på et andet hospital, og det første hospital skulle underrette det andet hospital, og jeg skulle få indkaldelse derfra. [Ti dage efter] kontakter jeg det andet hospital. De kender ikke noget til sagen. Så de sætter sig i forbindelse til det første hospital. Først da sker der noget i sagen, og jeg bliver indkaldt. Så der må jo være noget, der er gået godt.	Godt
12	Tv på afdelingen. Kunne ikke se tv i opholdsstuen. For mange pårørende. Radio fungerede ikke. Sygeplejerske sagde, jeg skulle klage i reception. De sagde, jeg skulle bede sygeplejerske om at klage. Det havde de gjort flere gange.	Godt
13	[KAN GØRES] BEDRE: Det kan IKKE passe, at hjertepatienter i 2011 skal gå rundt med oldnordiske pulstællere på kroppen! De er i øvrigt næsten umulige at sove med! Der må findes noget, som er mere let og smart. GODT: Man føler sig tryk på afdelingen!	Godt
14	Mit indtryk er, at afdelingen gjorde det godt, men jeg husker ikke så meget [pga. særlige omstændigheder].	Godt
18	Der blev tabt en lakridspastil fra sengen ved siden af min den første dag jeg var indlagt, og den lå der stadig, da jeg fem dage senere tog hjem!	Virkelig godt
20	Meget godt.	Godt
21	Jeg synes, at udskrivningen kunne gøres noget hurtigere. Her tænker jeg på den læge som skal udskrive en. Jeg gik hele formiddagen og ventede på at blive udskrevet. For mit vedkommende som ikke var sengeliggende og følte ikke, at jeg var syg på dette tidspunkt. Hvorfor så vente på en læge i [så mange] timer!	Virkelig godt
23	Jeg synes, at der er for dårligt, at der ikke findes nogen nyhedsaviser, og der kunne også godt være et lille motionsværelse med forskellige redskaber som fx løbebånd, en ribbe osv. Man kan jo ikke få tiden til at gå, og det sløver hjernen i det lange løb.	Godt
29	Ventetiden på lægen, den dag man udskrives. Pårørende, man bliver hentet af, klager over det.	Godt
31	Personalet var utrolig søde og venlige. Det er svært at sove, når der er så mange på en stue.	Virkelig godt
39	En radio var ønskelig.	Godt
40	I det store og hele er det mit indtryk, at der bliver ydet en stor indsats med hjælpsomhed og venlig behandling. Man kan bestemt ikke forlange mere. Tak for sidst.	Virkelig godt
52	God mad og de fleste sygeplejersker fantastisk søde. Lidt vanskeligt at forstå [nogle] læger.	Godt
53	Det kunne være dejligt med TV på stuerne, og bedre siddepladser i opholdsarealet.	Godt
56	Savnede tv på stuen, men der var jo et i opholdsstuen. Det var ok. Synes meget godt om maden (madordningen).	Virkelig godt

Bilag 1

✎ 57	På Akutafdelingen var rengøringen ikke god. På Onkologisk Afdeling var rengøringen virkelig god.	Godt
✎ 60	Jeg fik besked på ikke at køre bil. Ok. Jeg var i [scanning]. Fik at vide: Svar efter fire dage? Fik den aldrig. Jeg skulle til andet sygehus og have elektrode på hovedet, og der kunne gå max. 14 dage. Da kørekort er af betydning for mig, er jeg skuffet over, at jeg måtte ringe to gange efter tre uger, dvs. jeg gik syv uger. Det er ikke godt nok.	Godt
✎ 62	Maden var kedelig og usund. Der var generelt meget dårlig adgang til drikkevarer. Der blev ikke orienteret om mulige "sunde" alternativer. På andet sygehus var alt ok!	Dårligt
✎ 64	Skala fra et til ti: TITAL. Alt var ok. Ingen problemer.	Virkelig godt
✎ 65	Et tv ville have været godt, så havde hun nok været mere rolig.	Godt
✎ 67	Jeg var meget tilfreds med den hurtige behandling. TAK.	Virkelig godt
✎ 68	De fandt en rigtig seng til mig, da [barnet] var for lille til tremmesengen, så jeg ønskede hun kom over til mig at sove. De havde ingen vugge, som jeg blev informeret om.	Dårligt
✎ 70	God med pil ned! Der var plads til forbedring!	Virkelig godt
✎ 71	Manglende sengelampe. Ingen radio eller tv ved sengen. Der mangler ofte kolde drikke i køleskabet. Der var hele dage, hvor der ikke var frugt. Jeg savner, at man selv kan finde kolde drikke, i stedet for at man skal spørge personalet hver gang. Det er ikke altid let at finde ledigt personale til dette. Det er u hensigtsmæssigt, at toilet og brusebad er i samme rum. Sødt personale på afdelingen. Generelt en super, super flot kost.	Godt
✎ 72	På Herning Sygehus virkede det meste.	Godt
✎ 74	En personale var bedreviidende om min skemalagte medicin og bestemte således at fratage mig eksempelvis smertestillende og sovemedicin, hvilket jeg påtalte, hvorved det ikke gentog sig. Ellers et MEGET hjælpsomt personale.	Godt
✎ 77	Jeg beklager de lange ventetider.	Godt
✎ 78	Tv på stuerne.	Godt
✎ 79	Alt i alt ok.	Virkelig godt
✎ 80	Dejlig mad.	Virkelig godt
✎ 86	De var meget imødekommende.	Virkelig godt
✎ 94	Rummene var lidt triste.	Godt
✎ 96	En lille detalje. Jeg ville gerne høre radio, og på stuen skulle der være mulighed. Det virkede bare ikke. Der blev intet gjort for at få det til at virke, og det havde åbenbart ikke virket i flere måneder. Kun nogle få af personalet var bekendt med dette. Så jeg fik udleveret høretelefoner til ingen nytte.	Godt
✎ 100	Lægerne skal ikke meddele patienterne om ting, der bliver omstødt efter et par timer. De må også meget gerne være enige om behandlingen. Sygeplejerskerne skal huske at hænge kaldesnoren, så patienterne kan nå den.	Dårligt
✎ 101	Maden på det ene sygehus var god. Maden på det andet sygehus var mindre god, og nogle gange var der mangel på brød (rugbrød) om morgenen.	Godt
✎ 104	Ok.	Godt
✎ 105	Skal det være ris eller ros til personalet, må det være ros i alle forhold. Bad jeg om vand, var det der straks. Bad jeg om lidt natmad, fik jeg det.	Virkelig godt
✎ 107	Afdelingen burde have sat sig bedre ind i, hvordan min situation havde været lige op til. Jeg oplevede også, at jeg ikke blev lyttet til, når jeg var nødt til at sige fra, hvilket resulterede i, at jeg kollapsede. Jeg oplevede, at der blev talt MEGET nedladende til mig flere gange. Min [påørende] oplevede, at en læge NN talte meget nedladende til hende.	Godt

- | | | |
|---|---|------------------|
|  | 108 Jeg følte mig virkelig tryk under hele forløbet. | Virkelig godt |
|  | 113 Maden var god. Rengøring af toiletterne på flersengsstuerne skal være bedre. Det er meget vigtigt, at personalet virker søde og venlige på trods af stress. Et smil og et venligt svar har stor betydning og er gratis. Både mig og mange andre er naturligvis meget kede af at blive indlagt, og så gør det ikke oplevelsen bedre, når man ofte bliver mødt af surt personale. Man føler det næsten som om, man kun er til besvær. | Virkelig dårligt |
|  | 116 Havde denne kedelige samtale med en kold læge NN. Jeg synes simpelthen, det er for dårligt, at der ikke er en sygeplejerske med, når lægen er så svær at forstå. Jeg manglede ligesom at blive udredt []. Jeg blev jo indlagt med voldsomme [problemer]. | Godt |
|  | 117 Ok. | Godt |
|  | 120 Manglede brusebad. | Godt |
|  | 121 Gøre rengøringen bedre. | Godt |
|  | 124 Alle var meget hjælpsomme, da jeg ikke ser særlig godt mere. Alt i alt stor ros til alle. | Virkelig godt |