

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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: 78 41 40 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	566
Besvarelser fra patienter:	353
Afdelingens svarprocent:	62%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

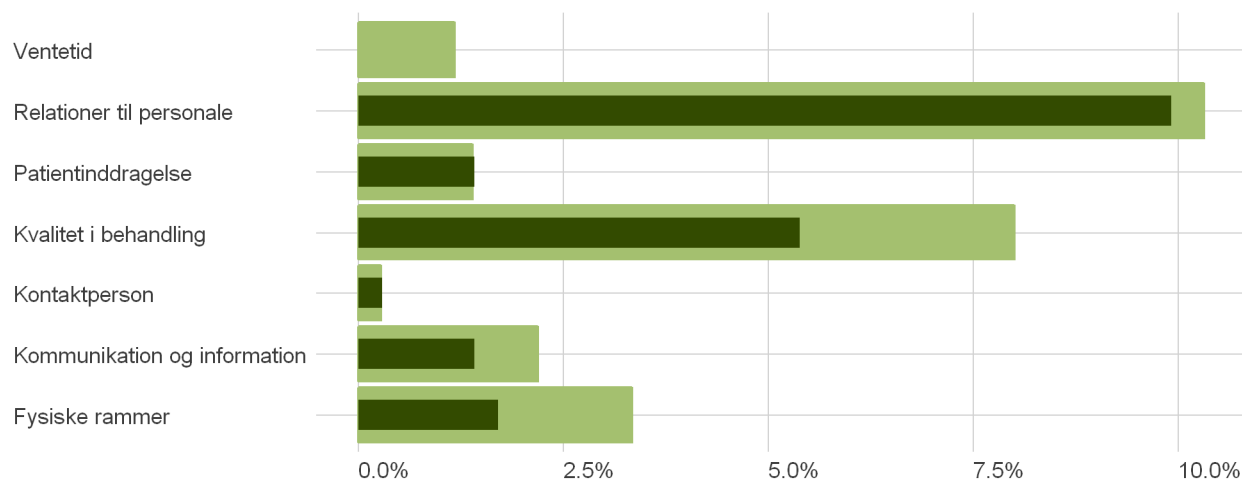
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Medicinsk Afdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 3 - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
6	Dejligt venligt og smilende personale.	I høj grad
11	Alt var OK.	I høj grad
14	Det var kun godt, og jeg er meget tilfreds med alt.	I høj grad
12	Indlæggelsen på M3 står i skærende kontrast til min indlæggelse på anden afdeling [for flere år siden], som ikke var positiv i forhold til kontakt til læge, sygeplejerske samt mangel på information. Har følt mig godt informeret og i det hele taget godt behandlet.	I meget høj grad
1	Hukommelsessvækkelse.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 2 - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
8	Blev overført fra andet sygehus efter en bypassoperation som følge af problemer med iltning. Oplevede, at der fra personalets side var usikkerhed over, at jeg blev indlagt på [afdeling NN]. Modtagelsen var god, men savnede koordinering [mellem afdelingerne]. Savnede at tale med specialister [i forhold til min diagnose].	I meget høj grad
9	Vi kørte selv til sygehuset. Jeg kom direkte på stuen.	I meget høj grad
10	Meget godt modtaget.	I meget høj grad
6	Det ville være rart med lidt information om, hvilke undersøgelser de ville starte med og hvorfor.	I nogen grad
2	Jeg kan ikke svare på spørgsmålene, da jeg ikke kan huske noget.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 1 - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
1	Har en åben indlæggelse, som træder i kraft ved [høj] temperatur.	I meget høj grad
3	Jeg fik en utrolig god modtagelse. Jeg følte mig i rigtig gode hænder.	I meget høj grad
5	Jeg har været indlagt flere gange på afdelingen, [] der spørges til. Altid et meget venligt personale, der efterhånden kender mig. Denne gang i [efteråret], var der ikke plads på stuerne, og jeg lå på gangen. Indlagt [om natten]. Allerede [morgenen] efter jeg havde været i røntgen, var mine ting flyttet på en stue. Et meget vellidt og dygtig personale.	I meget høj grad
6	Jeg fik en fin modtagelse.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Herning - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?

5	Meget tilfreds.	I høj grad
8	I den akutte situation, hvor der tages en masse prøver, manglede jeg information omkring, hvad lægen mistænkte, der kunne være galt. Der blev lidt talt "over mit hoved". Jeg finder først senere i forløbet ud af, hvor slem min situation faktisk havde været.	I høj grad
11	Mere personale. Bedre og mere information.	I høj grad
12	Vi havde en af de bedste oplevelser af et sygehus ved denne indlæggelse. Blev flyttet to gange, men såvel sygeplejersker som læger var uhørligt venlige helt igennem.	I høj grad
21	To læger sagde uafhængigt af hinanden, at jeg ikke kom hjem lige med det samme. MEN en læge!!! []. Næste dag var jeg feberfri, efter jeg havde fået smertestillende medicin. Jeg blev udskrevet, og to dage efter fik jeg høj feber igen og fik antibiotika [] igen. NN udskrev mig, inden jeg var rask.	I høj grad
3	Selv om jeg havde høj feber, så var oplevelsen utrolig positiv. Personalet var meget søde/venlige og det hele bar præg af professionalisme. Jeg ved ikke, om noget kan gøres bedre.	I meget høj grad
13	Jeg blev indlagt gennem Medicinsk Dagafsnit.	I meget høj grad
15	Meget kompetent og intensiv modtagelse. Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
2	Kom til lægevagten [om aftenen], først [mange timer senere] fik jeg at vide, at jeg skulle blive i hvert fald til næste dag.	I nogen grad
9	Blev overført fra Odense Sygehus og til Herning. Der var sat en scanning i gang fra Odense. Den blev aldrig gennemført i Herning. Det var der ingen grund til, sagde lægen. 14 dage efter udskrivelsen skulle jeg så have laven den scanning, som de havde planlagt, så det havde nok været smart, at de havde gennemført scanning af mine nyrer ved ankomst i stedet for senere.	I nogen grad
20	Lægen ved indlæggelsen tog sin mobiltelefon fire gange, [hvilket var] meget utilfredsstillende.	I nogen grad
19	Fin modtagelse på ASA afsnittet.	I ringe grad
14	Prøv at lytte til patienterne, de kender trods alt sig selv bedst.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Medicinsk Modtager Sengeafsnit - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
12	Jeg synes, jeg blev godt modtaget.	I høj grad
17	Jeg vil meget gerne beskrive den fantastiske måde, jeg blev modtaget på. Professionel, god og omsorgsfuld personale mødte jeg, og det gælder ALLE, med hver deres funktion. Når man tænker på hvor travlt de har, så mærker man det ikke, fantastisk. TAK siger jeg.	I høj grad
19	Man bliver budt venligt velkommen, og der bliver taget godt hensyn til en. Man kunne mærke, at de gjorde, hvad de kunne.	I høj grad
2	Mit forløb ved indlæggelsen var bestemt ikke heldigt. Jeg blev akut indlagt [en eftermiddag], hvor lægen spurgte om min mand, som var med hos lægen, selv ville køre eller han skulle ringe efter Falck. Da min mand ville med, kørte vi selv, men det skulle vi aldrig have gjort. Vi ankom til Holstebro sidst på eftermiddagen, lægen havde sendt papirerne dertil, og jeg havde en kopi med. I informationen fik vi at vide, at vi skulle henvende os i modtagelsen, selvom de så de papirer, jeg havde med. I modtagelsen blev vi mødt af en dame, der holdte på, at vi skulle til Herning. Vi prøvede at forklare, at lægen i [anden by] udtrykkeligt havde sagt, at vi skulle køre til Holstebro, men fik det svar, hvis han havde sagt det, så var det forkert. Hun ville ikke engang kontakte Herning, så vi fortsatte til Herning, da vi så endelig fandt frem til modtagelsen, fik vi at vide, at det var i Holstebro, vi skulle være, men i Herning ringede de så til Holstebro, og langt om længe indvilligede de i, at det var der jeg skulle være, og vi måtte køre retur, og der gik hele godt. [Flere] timer med alt det og husker, at jeg kastede op og havde frygtelig ondt i hovedet. Havde ligget i sengen hele dagen herhjemme. Da vi ankom til Holstebro stod	I meget høj grad

	flere læger klart til at modtage mig og undskyldte rigtig meget fejlen, og så gik det stærkt med indlæggelse og undersøgelse, og derefter fik jeg en fin behandling.	
4	Jeg blev taget ind med det samme, og der var nogle fagpersoner omkring mig hele tiden.	I meget høj grad
7	Jeg blev meget godt modtaget, selv om jeg kom i arbejdstøj, så der er ikke noget at klage over. Jeg var til scanning ved en læge, hun er meget behagelig, sød og flink, men jeg har besvær med at forstå, hvad hun siger.	I meget høj grad
10	1. Det skete først sent i indlæggelsesforløbet. 2. Blev indlagt fra plejehjem. Ambulancefolkene kørte direkte på anden afdeling uden kontakt med nogen hos modtagelsen. Blev efter endt undersøgelse på anden afdeling sendt videre til MM.	I meget høj grad
11	Der var ikke noget dårligt ved modtagelsen. Men da jeg dagen efter vågner og kalder på personalet, som jeg er blevet bedt om, viser jeg sygeplejersken det bæger, jeg har fået udleveret []. Jeg får nærmest skældud, fordi jeg ikke har fået udleveret et andet bæger, som det bæger jeg har skal i. Og oplever faktisk, at hun er ubehøvlet over for de andre også. Det var faktisk så slemt, at jeg ikke vil på jeres sygehus i Holstebro, hvis jeg skal indlægges igen.... Hun præsenterede sig ikke en gang, og jeg tænker godt nok lidt, at det kan godt være, hun måske bare har haft en dårlig dag, men derfor skal det ikke gå udover patienterne... Jeg [] ved [via mit arbejde], hvad det vil sige at blive mødt, der hvor man er [].	I meget høj grad
18	Jeg var meget tilfreds med modtagelsen, og den betjening jeg fik.	I meget høj grad
21	Utroligt meget støj og uro i akut modtagelsen.	I meget høj grad
22	Jeg har desværre ikke noget at bidrage med. Jeg er så tilfreds med modtagelsen, undersøgelser osv. Jeg ved, I gerne vil have positiv kritik. Men jeg har efterhånden været der ofte. Altid en god behandling.	I meget høj grad
23	Det var meget hårdt at blive kørt til andet sygehus, og herefter at blive kørt til Medicinsk modtageafsnit i Holstebro. En indlæggelse, der for patienten kunne klares på en halv time, blev udstrakt til at vare over tre timer. Dårlig information til kørselsafdelingen var formodentlig skyld i fejlen. Det er min egen læge, der indlægger mig grundet besvær med vejrtrækning. Min ryg er slidt, så det var en smertefuld tur.	I meget høj grad
14	Sygeplejersken kom hurtigt. Ventede [mange] timer på lægen.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
5	Jeg var meget tilfreds med forløbet. Mødt [af] kompetente og venlige medarbejdere. Højt informationsniveau.	I høj grad
7	Jeg blev rigtig godt modtaget af en venlig og kompetent sygeplejerske, som havde god tid og god omsorg for mig.	I høj grad
12	Oplevede en meget tilfredsstillende modtagelse med smil og godt humør.	I høj grad
19	Jeg blev overført fra hospital NN.	I høj grad
27	Jeg blev overført fra andet sygehus til Herning.	I høj grad
29	Jeg følte mig rigtig godt modtaget.	I høj grad
37	Ros for fin og meget venlig modtagelse.	I høj grad
1	Ifølge akutmodtagelsen fejlede lægen via telefonisk kontakt ved ikke at have insisteret på en ambulance. Men det virkede ok for mig.	I meget høj grad
2	Har haft en rigtig god oplevelse, selv om det var en rigtig grim oplevelse, men alle, som havde med mig at gøre, arbejdede meget målrettet og vidste, hvad de lavede. Skylder dem alle en stor tak, og når man ringer 112, så sidder der folk, som ved, hvad de skal.	I meget høj grad

- 4 Der blev flyttet lidt for meget rundt efter min ankomst. I meget høj grad
- 13 Alt gik perfekt. Personalet var klar til at modtage mig. I meget høj grad
- 17 Via direkte kontakt med ambulancen blev jeg kørt direkte op på en stue til behandling. Meget hurtig og kompetent behandling. I meget høj grad
- 24 Godt tilfreds. I meget høj grad
- 28 Jeg synes, det var en fin modtagelse og indlæggelse. Det kunne ikke være bedre. I meget høj grad
- 35 Der blev spurgt ind til indtagelse af medicin men ikke andet. Jeg har i fire år indtaget Nicorette Nikotin tyggegummi. Påpegede selv indtagelsen af denne, men det blev ikke bemærket som noget udløsende. Det blev bagateliseret som noget, der ikke kunne udløse denne situation. På indlægssæddelen af Nicorette tyggegummi står der under alvorlige bivirkninger: Sjældne bivirkninger (det sker mellem 1-10 behandlede ud af 10.000 behandlede): Pludselige overfølsomhedsreaktioner (inden for minutter eller timer) f.eks. hududslet, hævelse af ansigt, læber eller tunge, åndedrætsbesvær og besvimelse, (anafylaktisk reaktion. Ring 112 (kan være livsfarligt)). Jeg har besvimet en enkelt gang og har været tæt på mange gange. Meget sjældne bivirkninger: Det sker hos færre end 1 ud af 10.000 behandlede. Hurtig og meget uregelmæssig puls. Kontakt straks læge eller skadestue. Ring evt. 112. Alt dette blev ikke taget med i betragtning, da behandlingen blev sat i værk. Jeg har taget (hormonmedicin) i 12-13 år. Dette blev ikke taget som noget, der var relevant. Så vidt jeg har forstået, kan hormonpræparater give hjerteproblemer. Der er alt for lidt tid til samtale med patienten og lægernes viden er ikke god nok. Jeg blev sat ind i en formel: Det er ubehageligt at blive sat i en formel som siger, at jeg skal have blodfortyndende medicin fra jeg er 65. Jeg er ikke en formel men et menneske med en historie, som lægerne ikke var interesseret i at høre om eller ikke vidste nok om. Jeg fik to korte audienser hos to forskellige overlæger, som kappedes om mig som patient. De var uenige om behandlingen. Det følte mærkeligt og utrygt. Jeg føler, at den behandling lægerne har sat mig i er begrundet i et ufuldstændigt billede, og jeg kan derfor ikke tage denne behandling alvorligt. Bl.a. andet fik jeg ordineret Metoproolsuccinat Hexal [] morgen og [] aften. Når man læser indlægssæddelen siger den, at dette præparat er et depotpræparat, som kun skal gives én gang om dagen. Dette bliver gentaget mange gange. Hvorfor får jeg det så to gange om dagen. Ved lægerne ikke nok om den medicin de ordinerer? Jeg fik også ordineret []. En af bivirkningerne kan være påvirket bevidsthed. På vej hjem fra arbejde i bil [] oplevede jeg mange nærmest besvimelsesanfald. Det følte værre og mere ukontrollerbart, end når man er meget søvnig, når man kører bil. En meget utryg følelse og meget utrygt for trafikikkerheden. Mit tilfælde blev betragtet som ganske ufarligt og blev "bagateliseret", sikkert for at jeg ikke skulle føle mig utryg. Men jeg fik aldrig nogen god forklaring på, hvorfor jeg skulle have tre præparater for en ganske ufarlig hjerterytmeforstyrrelse og hvorfor en brøk siger, at jeg skal have blodfortyndende medicin om to år og resten af mit liv. Jeg fik at vide, at jeg ikke skulle have kontakt med hjertemedicinsk afdeling i Herning, men kun kontakte egen læge hvis der var noget. Dette er jeg særdeles meget utryg ved. Egen læge ved endnu mindre end lægerne i Herning. Jeg vil meget gerne til en faglig dygtig ekspert. Gerne i Århus. Jeg er ærlig talt utryg ved Lægerne i Herning. I øvrigt kan jeg oplyse, at jeg er holdt op med at tage al den ordinerede medicin, da jeg ikke stoler på, at det der er ordineret er ordineret på et fagligt og oplyst grundlag. Nu har I bedt mig om at udfylde dette skema, og jeg har brugt tid på at besvare det. Derfor går jeg ud fra at I vender tilbage med et tilbud om en konsultation eller en henvisning til Århus, hvor jeg tror og håber lægerne ved noget mere og tager patienterne mere alvorlige.
- 39 Blev indlagt via 112. I meget høj grad
- 40 Fik en god behandling. I meget høj grad
- 41 Tak for en rigtig god behandling. I meget høj grad
- 45 Den var totalt i orden, men jeg kom med alle papirer fra andet hospital. Selvfølgelig ville man selv undersøge mig og kom frem til, at det var ok. Det er svært at sætte en finger på noget. I meget høj grad
- 20 Personalet, der tog imod mig, virkede meget forvirret og uprofessionelt. I nogen grad
- 38 Min ankomst til sygehuset var til [anden] undersøgelse. Man konstaterede højt blodtryk og afbrød undersøgelsen []. Jeg blev sendt på hjertemedicinsk afdeling straks og efterfølgende indlagt i frygt for, jeg havde en blodprop i hjertet. Det konstaterede man efterfølgende, at jeg ikke havde, men blodtrykket var alt for højt. Fik efterfølgende medicin for det i dagene efter. Blev udskrevet lørdag eftermiddag. Fire gode dage med meget omgængeligt og hjælpsomt













personale.

- | | | |
|------|--|-----------------------|
| ✎ 9 | Jeg kunne ikke få luft. Der var en sygeplejerske, som tog sig af mig. | Ikke relevant for mig |
| ✎ 43 | Jeg blev indlagt i forbindelse med en "undersøgelse i efteråret af hjertets kranspulsårer (KAG)". Undersøgelse mislykkedes delvist, hvorefter jeg blev indlagt i ca. et døgn. Her var jeg under konstant overvågning og blev løbende informeret om, hvad der skete, og hvorfor jeg var der. | Ikke relevant for mig |
| ✎ 14 | Jeg blev via Falck henvist til en stue og fik at vide af personalet, at der snarest ville komme en seng. Ellers ingen information. En medindlagt på stuen viste og forklarede mig, hvor tøjet og de forskellige brugsting var placeret. Så kom der også en seng. Jeg følte mig nok allerede der, at det måske var det forkerte sygehus, jeg havde valgt til de sidste par dages tjek inden udskrivningen fra min bypass operation på andet sygehus. Der er ingen tvivl om, at personalet er presset af besparelser og er nok ikke tilsigtet i en sygeplejerskes ånd! | Slet ikke |
| ✎ 33 | Jeg blev indlagt akut med blodprop i hjertet. Efter nogle dage i både Holstebro og Herning i respirator kom jeg så meget til mig selv, at jeg kunne tale med læger og sygeplejersker, og her fik jeg en fin orientering om, hvad der var sket, hvor jeg var, og hvad der videre skulle ske. | Ved ikke |

Medicinsk Afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 2 - HEV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
4	Medicinforgiftning. Bagdel blev ikke ordentligt tilset. Her var store problemer på bagdelen.	Ja
9	Jeg skulle scannes for eventuel blodprop, ellers kunne jeg komme hjem på andendagen. Måtte vente til femtedagen.	Ja
5	Fejlmedicinering (ændring af min faste medicin).	Nej
6	De gav mig for meget ilt den første dag, så jeg måtte overføres til videre behandling på Herning Sygehus. Måske var jeg på dette tidspunkt lidt forvirret, men jeg kan ikke huske, at jeg blev informeret om, hvorfor jeg skulle flyttes.	Nej
2	Var indlagt på anden afdeling, så det var meget vanskeligt.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 1 - HEV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
3	Jeg ved ikke, om det var en fejl, men jeg havde kun mulighed for JA eller NEJ, og ved NEJ fik jeg ikke mulighed for at forklarer mine oplevelser. Jeg blev indlagt med næseblod, jeg ikke selv kunne bringe til standsning. Og jeg havde haft næseblod [hele natten]. Jeg kunne godt have tænkt mig, at nogle havde undersøgt min blodprocent, inden jeg var blevet udskrevet igen, for de efterfølgende tre uger var jeg utrolig svimmel.	Nej
4	Da jeg blev indlagt. De troede, at jeg var en mand.	Nej
ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Herning - HEV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
6	Blev udskrevet for tidligt. Blev indlagt akut tre timer efter udskrivelse.	Ja
21	At der ikke var enighed om min udskrivelse.	Nej
22	Blev bedøvet lokalt, så jeg fik lungebetændelse. Blev alligevel sendt til samme behandling. Sagde nej til lokal bedøvelse, ventede to dage på at komme til undersøgelse, i fuld narkose. [Anden afdeling] havde skrevet i journalen, at jeg skulle i fuld bedøvelse pga. defekt spiserør.	Nej
4	Jeg ved ikke, om det var en fejl, men jeg fik noget [medicin], som jeg fik åndedrætsproblemer af, og det varede i lang tid efter, [at] jeg var kommet hjem. Jeg havde haft det samme problem før vi fandt frem til [medicin], som jeg kunne tåle. [] Jeg spurgte flere gange på sygehuset, hvad det var, jeg fik, men ingen kunne svare, da de ikke vidste det. Det var en meget ubehagelig oplevelse.	Uoplyst

	8	Der skete flere fejl i min medicin. Altså at den medicin jeg fik udlevet ikke var tilsvarende med min medicinliste.	Uoplyst
	14	Der var mange mennesker, men ingen ØRER.	Uoplyst
	17	For tidlig udskrivning, og en indlæggelse igen med lungebetændelse.	Uoplyst
	20	Jeg fik stjålet 100 kr. fra min pung i tasken på sengebordet. Meget skuffende.	Uoplyst
	23	Jeg blev flyttet flere gange det første døgn.	Uoplyst
	19	Da jeg har flere diagnoser, som jeg er medicineret for, [er der] noget medicin, [der] absolut ikke må tages samtidigt med anden medicin, hvilket personalet ignorerede! Resultater [var, at] jeg fik det meget dårligt med [] højt tryk i hjernen. Ved senere indlæggelse sørgede jeg selv for medicinering.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Medicinsk Modtager Sengeafsnit - HEV		Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	8	Jeg oplevede, at lægerne ikke vil høre på mine erfaringer. Jeg oplevede, at lægerne ikke vil høre på mine oplevelser med min medicin. Det kan ikke passe, siger de.	Ja
	23	Jeg har tidligere nævnt transporten via andet sygehus til MM i Holstebro. Det forekommer mig, at undersøgelserne i det store og hele var meget relevante. Jeg havde dog ved flere lejligheder fremholdt for forskellige læger, at der måske var tale om skader fra en tidligere [behandling] på andet sygehus. Det er ikke mit indtryk, at der blev reflekteret over det i de mange undersøgelser. Ved udskrivning fra MM var min vejrtrækning ikke stort bedre end ved indlæggelsen. Jeg telefonerede nogle få dage efter til andet sygehus, der straks tilkendegav, at der kunne være tale om [skader]. De foranstaltede herefter, i den kommende uge, en MR-scanning i Holstebro og en efterfølgende konsultation på andet sygehus. Som et kuriosum kan tilføjes at transport, konsultation og returtransport blev udført på i alt fem en halv time?	Ja
	16	Ankom til hospitalet 9.30. Skulle faste, blev scannet 13.30. Indlagt [] og blev først tilset af en læge 23.15. Fejlvurdering af, [hvad smerterne skyldes]. Blev tilset af en læge klokken 11, som vidste, hvad det hele drejede sig om og satte det på plads.	Nej
	25	Manglende information om samtale i Herning og glemte at give støttestrømpe med hjem.	Nej
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV		Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	12	Jeg ønsker en samtale om min meget tilfredsstillende nuværende behandling, der er påbegyndt for halvandet år siden. Jeg afvises med autoritetsargumentation (henvisning til anden læge). Lægen er sikker på sin diagnose. Eftersom jeg ikke tidligere er blevet behandlet med Adenosin, stiller jeg spørgsmål til udtalelserne. Jeg oplever ikke, at der lægges øre til utrygheden, og da jeg spørger til den "store sikkerhed" i udtalelserne, fralægges "aben". Ved udskrivningen må jeg påtale to fejl i medicinering. De rettes efterfølgende med kuglepen. Min oplevelse med ovenstående læge NN er overværet af tre medindlagte på stuen.	Ja
	14	Pga. min manglende smertestillende medicin, især et morfin [] som andet sygehus ellers havde anbefalet på min medicinliste. Jeg kæmpede hele tiden med at få udleveret produktet til mit behov for at kunne hoste igennem, og dermed undgå både lungebetændelse og vand i/omkring lungerne. Ak nej, jeg fik vand i/omkring lungerne, hvorefter jeg fik ilagt et dræn efter to lægers forsøg i ca. 30 min., og det gjorde "nas" og virkede kun i få minutter efter tilbageven-	Ja

den til stuen. Tilbage igen, hvor jeg fik at vide at der efter vedkommendes skøn ikke var mere væske at tappe. Dagen efter på ny undersøgelse ilagt et nyt dræn af en ny læge NN, som kun tog få minutter, og uden smerter (jeg ventede også i ca. 12 timer), og virkede indtil der blev tappet [en vis mængde]. De uheldige oplevelser har nok forlænget mit ophold med måske tre til fem dage!

- | | | |
|------|--|----------|
| ✎ 26 | [Jeg] fik hjerteflimmer af operation af hjerteklap. Kommunikationsproblemer imellem personalet. | Ja |
| ✎ 32 | Fik lungebetændelse, da jeg var indlagt. Da jeg blev udskrevet, fik jeg lungehindebetændelse og måtte indlægges igen. Babu Babu. Det var ikke rart. | Ja |
| ✎ 7 | Ved ikke, om det var en fejl, men den læge, som talte med mig, kort efter indlæggelsen, blev telefonisk kontakttet [flere] gange, mens hun talte med mig. [Det var om eftermiddagen], og derfor burde "dagvagterne" måske have løst opgaverne, det var i hvert fald det, som lægen selv sagde. Det betød, at vores samtale blev afbrudt [flere] gange. Det gjorde mig ikke noget i øjeblikket, men må da være frygtelig stressende for hende. Og havde jeg været mere syg, end jeg var på det tidspunkt, så ville det have været anstrengende. | Nej |
| ✎ 18 | De glemte at få scannet mit hjerte. | Nej |
| ✎ 29 | En ansat ville give mig en sprøjte, som en anden ansat havde givet mig [få minutter] tidligere. Jeg kunne selv oplyse, at jeg havde fået sprøjten og fik den forklaring, at misforståelsen var opstået, fordi det ikke var blevet skrevet ind i journalen. Jeg undgik således sprøjte nr. to. | Nej |
| ✎ 34 | Fejl et: Jeg blev flyttet til en fire-mands-stue efter få dages indlæggelse, og hvor jeg var i en meget svækket tilstand, som bl.a. betød, at jeg skulle vaskes og skiftes (ble) af personalet. Personalet valgte desværre ofte at foretage dette, mens der var besøg hos de øvrige patienter på stuen og uden at gardinet til mit afsnit var trukket tilstrækkeligt for. Dette betød, at de andres gæster ofte kunne se mig i nøgen tilstand, og jeg oplevede dette som meget blufærdighedskrænkende. Det kan undre, at personalet ikke er opmærksom på så basalt et blufærdighedsbehov. Fejl to: Jeg blev på et tidspunkt, hvor jeg var stærkt svækket og omtumlet, spurgt til (blev senere oplyst om) min holdning til sondemad, og man noterede, at jeg ikke ønskede dette. I den efterfølgende weekend havde min søn en opfølgende samtale med en sygeplejerske på afdelingen, hvor han meddelte, at min holdning var positiv overfor sondemad. Sygeplejersken lovede at notere dette. Vi konstaterede desværre senere i forløbet, at der blot forblev et "nej" til sondemad i min journal, og dette blev et potentielt problem i mit videre forløb, da vi her blev orienteret om, at en ændring af dette forhold skulle en længere vej omkring hospitalet (man kunne ikke uden videre bevilge og etablere sondemad i aflastningen). Fejl tre: Jeg havde op til min indlæggelse været meget afhængig af rygning, og tog ligeledes en lægeordineret nervepille morgen og aften. Der blev ikke spurgt til nikotinafhængighed (og dermed behov for nikotinplaster eller lignende) eller medicinbehov under min indlæggelse. Nervepillerne fik vi først aktiveret, da min familie blev opmærksom på, at jeg ikke fik disse, og nikotinkompensation blev først tilbudt under den senere aflastning. Fejl fire: Den langt største fejl, jeg og mine pårørende oplevede, var i forbindelse med min "udskrivelse", som er under al kritik. Vi har valgt ikke at kalde det en udskrivelse men en udsmidelse. | Nej |
| ✎ 43 | I forbindelse med undersøgelsen af mine kranspulsårer, var lægen usikker på om man havde beskadiget/stukket forkert i hovedkranspulsåren, da man ikke kunne finde adgangen til højre kranspulsåre, hvorefter jeg blev indlagt. | Ved ikke |









Medicinsk Afdeling

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 3 - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
5	Jeg var kun indlagt en dag, på grund af lav blodprocent, og fik to poser blod.	I høj grad
2	Jeg fik meget forskellige svar fra de mange forskellige læger, jeg talte med. Som eksempel: Én læge sagde, at jeg endelig skulle scannes, før jeg kunne sendes hjem. Uden forklaring blev denne skanning slettet af den næste læge. Der var flere andre forskellige forklaringer fra forskellige læger.	I nogen grad
8	Samtale med lægen. Dagen før udskrivning sagde lægen, vi skal have styr på den medicin, inden du bliver sendt hjem. Næste dag sender de mig hjem (ikke rigtig styr på medicinen). Der var ikke styr på medicinen.	I nogen grad
9	Igen vil jeg sige, at det var så kort en indlæggelse på Afdeling M3, at det er svært at svare på spørgsmålene.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 2 - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
13	Der var under indlæggelsen vekslende oplysninger om, [hvilken af to sygdomme, jeg havde]. Jeg kunne ikke få oplysning om, hvor lang tid jeg skulle have [medicin].	I høj grad
8	Mit ophold var plejemæssigt fantastisk, men præget af manglende hjertemedicinsk behandling/information. Blev udskrevet, som jeg forstod det, af en læge NN. Savnede en koordinering med hjerteafdelingen. Havde problem med [en tilstand], men var også hjertepatient, som havde oplevet komplikationer i tilknytning til operation.	I nogen grad
6	Der var for mange forskellige læger under min behandling. Jeg så aldrig den samme læge to gange. Fik heller aldrig svar på diverse røntgenundersøgelser. Kun ved udskrivelsen fik jeg en god information af læge NN dagen før. Jeg måtte spørge efter, hvor længe jeg skulle blive ved med at tage ordineret medicin efter udskrivelsen. Var den midlertidig eller permanent?	I ringe grad
ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 1 - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
6	Lægen fortalte, at de prøver de tog, så fine ud. Så han turde godt sende mig hjem. Men hvis jeg var utryk måtte jeg blive. Så valgte jeg at tage hjem på grund af den uro, der var på stuen. Men [efter kort tid] blev jeg dårlig igen, og tog op på afdelingen for at få hjælp, men der fik jeg at vide af sygeplejersken, at jeg bare kunne tage hjem, og her er en pose, hvis du skal kaste op.... For lægen har jo udskrevet dig. Jeg kan ikke forstå, at man skal have sådan en behandling, når lægen sagde, at jeg godt måtte blive, og jeg har jo også en åben indlæggelse.	I meget høj grad
7	Var meget ked af, at skulle CT-scannes pga. strålefare, når [andet sygehus] siger, at MR-scanner er bedst egnet til min sygdom.	I nogen grad
1	Skal ikke have medicin til min sygdom.	Slet ikke

ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Herning - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
5	Meget fin information.	I høj grad
23	For lang besøgstid. "Nabopatienten" lå og ventede på udskrivelse i nogle dage og havde besøg flere timer dagligt og talte i telefon to timer om aftenen.	I høj grad
18	Rengøring af værelser og baderum var fint, men ventilationen i baderummet var dog ikke nok. Baderummene blev brugt flittig. Dampe fra folks badning i lokalet var ulideligt pga. manglende ventilation, men jeg skulle meget tit på toiletet. Dårlige oplevelse. Pragtfuldt personale. Hjælpsomme og dygtige. Ingen slinger i valsen. Stort tak til alle, lige fra læger over sygeplejersker til øvrige personale. Kommer derfor gerne igen, men vil ellers helst ikke, hvis I forstår. Tak for alt.	I meget høj grad
19	Da jeg blev udskrevet, fik jeg en kuvert med bl.a. udskrivningsrapport. Havde ikke nogen mulighed for at læse/gennemgå denne, da det var samtidig med, at min transport kom. Det havde været rart, da jeg blev temmelig chokeret over, at der nederst stod, at jeg ud over den diagnose var indlagt med stor mistanke om kræft.	I ringe grad
1	Da jeg kom hjem, blev jeg meget dårlig af den [medicin], som jeg fik på sygehuset. Den medicin ønsker jeg aldrig mere at få.	Slet ikke
7	Der gik [flere] uger inden, at min egen læge fik "udskrivningsbrev".	Slet ikke
14	Forståelse for mennesket bag sygdommen.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Medicinsk Modtager Sengeafsnit - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
1	Manglede information om, hvorvidt der er bivirkninger ved al den medicin, de har givet mig.	I høj grad
6	Der var ingen mangler. Alt var perfekt.	I høj grad
8	Jeg var ikke tryk ved at blive sendt hjem med medicin, jeg skulle hente på vej hjem. Vidste ikke, hvordan jeg ville reagere, ville gerne være et sted, hvor der var hjælp.	I høj grad
25	Fik en oplevelse af, at det var hurtigst ud af klappen igen. Der skulle have været en pårørende med til udskrivningssamtalen. Fik anvist en sofa i opholdsrummet, selvom det drejede sig om en halv time inden afhentning.	I høj grad
22	[Tidligere] var der ikke så megen fokus på mig og min KOL. måske fordi jeg "pendlede" mellem [anden by] og Holstebro. Men i 2015. Lige fra starten af året reagerede Holstebro. Kontaktede hjemmehjælp, hjemmesygeplejersker, rehabiliteringsgrupper osv. Alle kom til min adresse []. De reddede mig. Jeg havde hjemmehjælp tre gange. Men så kunne jeg selv. Deltog i KOL-kursus. Motionerer med styrketræning to gange om ugen, og dyrker almindelig motion resten af ugen. Måske i slowmotion set med raske øjne. Men det virker. Mine indlæggelser bliver færre. Så tak til Holstebro Sygehus.	I meget høj grad
23	Har ikke manglet information.	I meget høj grad
13	Er ikke bevidst om, at jeg blev informeret.	I nogen grad
20	Den indlagte var min mor. Hun er dement og holdte pludselig op med at spise. Hun har [tabt sig meget], men lægerne besluttede, uden at undersøge hendes mave/tarme, at alle hendes symptomer skyldes hendes demens. Hun er nu undersøgt på andet sygehus og har [fået konstateret flere sygdomsforhold]... Det havde jo været rart at vide noget før. Alt burde ikke skydes ind under en gummidiagnose: Demens.	Slet ikke

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
6	Blev overflyttet fra [anden by], og derfor var der ved udskrivelse ingen hjælp til at komme hjem, og min bil befandt sig i [anden by]. Eneste svar jeg fik var, du er for ung til at få hjælp til at komme hjem. Det er fandme ikke godt nok. Der er sikkert masser af sygetransport der kører mellem [de to byer], og der kunne ikke være plads til mig???	I høj grad
7	Jeg husker ikke, at jeg blev informeret om eventuelle bivirkninger ved medicinen. Og det er vigtigt. Jeg blev meget svimmel af den nye medicin, som jeg fik på afdelingen, og det var rart at have vidst.	I høj grad
8	Jeg blev lovet en patientsamtale, som ikke blev til noget.	I høj grad
12	Jeg henviser til tidligere information.	I høj grad
19	Jeg var der kun i [få] timer, da det det var en mistanke om betændelse []. Var tilknyttet andet sygehus.	I høj grad
23	Fik fyldestgørende information.	I høj grad
28	Jeg tror ikke, man kunne give mig bedre information. Jeg spurgte efterfølgende min egen læge, da jeg blev i tvivl om noget.	I høj grad
30	Udskrivelse på "normal" vis. Blev ændret til aflastning af pårørende.	I høj grad
34	Jeg blev "udskrevet" på en fredag, og ganske som dagspressen har beskrevet det nøje over den seneste tid, så er der meget store udfordringer i dels at blive udskrevet op til en weekend, og dels at blive overdraget fra hospital til region. Mine sønner havde betonet overfor hospitalet, at de skønnede, at jeg på ingen måde var klar til udskrivning. Min ene søn blev ringet op den aktuelle fredag om formiddagen af dels en sygeplejerske og dels en læge. Begge beroligede med, at man i aflastningen kunne tage sig af alt det sundhedsfaglige, de skønnede nødvendig i forhold til min daværende tilstand. Dette indbefattede bl.a. sygeplejersker, at der kunne lægges sonde-mad ind om nødvendigt, medicin, udstyr osv. Der var på tidspunktet for lægens opringning ikke melding om nogen endelig udskrivningsbeslutning. Det næste der hænder er, at jeg bliver udskrevet den pågældende fredag eftermiddag []. Jeg bliver kørt til et aflastningssted i anden by. Langt fra min familie og bopæl i anden by, og værst af alt langt fra min læge, som vi bliver oplyst åbenbart kun må "fjern-diagnosticere" mig (da der er mere end 15 km køreafstand). Min tilstand taget i betragtning var dette potentielt katastrofalt. Vi konstaterer efterfølgende at: 1. Aflastningsstedet havde ikke givet et OK til at modtage mig. 2. Aflastningsstedet kunne ikke finde/åbne min journal, så der var ikke overdragelsesinstruktioner. 3. der var ikke sendt den nødvendige medicin med, bl.a. ingen insulin til behandling af min temporære sukkersyge. 4. der var ikke nogen trykaflastende madras klar til mig. Disse forhold, kombineret med, at der ikke var adgang til at købe den nødvendige medicin på stedet/tidspunktet, lang udsigt til en aflastningsmadras osv. gjorde "udskrivelsen" til en chokerende oplevelse for mine sønner og mig. Havde min ene søn ikke bragt medicin frem om lørdagen, tør vi ikke tænke på, hvad der kunne være sket. Vi håber at ovenstående belyser, hvorfor vi har oplevet det som en udsmidelse og ikke en udskrivning.	I høj grad
38	OK.	I høj grad
43	Jeg blev ved udskrivelsen informeret om ny undersøgelse (CT Scanning) kort tid efter.	I høj grad
45	Det var nok ikke relevant på det tidspunkt.	I høj grad
46	Jeg (ægtefælle) fik besked på telefon om, at jeg måtte hente hende om formiddagen. Så var der en ventetid på FEM timer (det var i forbindelse med udfyldning/opdatering af medicinliste).	I høj grad
1	Jeg fik ikke noget konkret svar på, hvad der havde givet smerter, og hvorfor nitroglycerin ikke kunne stoppe det.	I meget høj grad
29	Jeg blev mødt af et virkelig sødt og venligt personale.	I meget høj

		grad
 31	Overhovedet ikke. Maden er meget afvekslende og super god. Fire stjerner af fem.	I meget høj grad
 11	Manglede information om terminal rapport om medicin, vi tog hjem [fra] sygehuset mod vilje, og de overdrog ansvaret til egen læge. Fik tilbud om hospice, men afslog, NN ville dø hjemme, men er i svag bedring.	I nogen grad
 33	Jeg fik nogen tvivl, om jeg har haft en blodprop eller ej. Da jeg blev sendt hjem, fik jeg af en læge at vide, at det havde jeg. Men efter senere KAG-undersøgelse sagde denne læge, at han ikke kunne tro, jeg havde haft en blodprop i hjertet. Så nu er jeg i tvivl, jeg ville jo gerne finde årsagen til mit kollaps og indlæggelse.	I nogen grad
 36	Der går for lang tid fra man får at vide, at man kan tage hjem til stuegang og endelig udskrivelse. Fra ca. klokken 9.00 til klokken ca. 16.30.	I nogen grad
 42	Jeg er fremmedsproget. Har ikke dansk-kundskaber, som danner grundlag for en retvisende kommunikation.	I nogen grad
 44	Jeg manglede at være til en samtale, især efter scanning efter udskrivelse. Har ikke fået information om eller en samtale om, hvad der eventuelt skal ske videre, og hvad scanningen siger. Det føles ikke som om, forløbet er afsluttet.	I nogen grad
 3	Jeg var indlagt i et døgn.	Ikke relevant for mig
 14	Jeg blev bare udskrevet med medicinliste, men med manglende bestilling på apotek.	Slet ikke

Medicinsk Afdeling

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 3 - HEV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
7	Lægerne på stuegang var ikke enige om, hvor lang tid jeg skulle være indlagt, så mit udskrivelsestidspunkt blev hele tiden skubbet. Retningslinjerne for, hvornår man bliver udskrevet, skulle måske være mere klare, så [man ikke bliver skuffet]. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Jeg skulle ikke være sendt hjem. Skulle være på aflastning eller stadig på sygehuset. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
13	Holstebro Sygehus er godt :-).	I høj grad
14	De var flinke og smilende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Rigtig god service.	I meget høj grad
10	De var alle sammen søde og rare. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Der burde være én læge, som koordinerede sygdomsforløbet, så man ikke fik så mange forskellige svar og oplysninger. [Kontaktperson]	I nogen grad
4	Jeg havde mange smerter, men lå på gangen, hvor der ikke var hverken ro eller privatliv. Det larmede meget hele tiden, og jeg var så træt. Havde ikke sovet i over et døgn, før jeg kom på afdelingen og fik heldigvis enestue. Dagen efter skulle jeg flyttes ind på en stue med tre mænd. Det er sku ikke i orden! Så jeg valgte at blive udskrevet, selvom jeg stadig havde mange smerter. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
15	Jeg blev bare sendt hjem igen?	Slet ikke
ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 2 - HEV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Godt.	I høj grad
6	Bedre information om resultaterne af behandlingen. [Kommunikation og information]	I høj grad
7	Jeg har personligt ikke noget at klage over, men et par af sygeplejerskerne havde en meget dårlig væremåde (tale) over for en ældre dame, som havde været indlagt [i længere tid]. Jeg kunne ikke holde kæft og gav hende svar på tiltale, så fik tonen en anden lyd. Jeg ved godt, de har travlt, men en høflig tone kan man vel forlange. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Jeg syntes, det var fantastisk dejligt, at det var den samme læge, der gik stuegang hver dag. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Det særligt gode var, at jeg ikke følte mig presset til at blive udskrevet, før jeg var klar til det. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
13	Der var nogle gange, der ikke blev fulgt op på tingene, som nok blev iværksat, men som ikke altid blev fuldført inden for den ventede tid. Under indlæggelsen i fire uger oplevede jeg kun stue-	I meget høj grad

gang ved en læge NN en gang. De [andre] læger, der gik stuegang var meget flinke og også kompetente, men måtte ofte tage spørgsmål om behandling op til [en anden læge], hvilket gjorde, at man først kunne få besked om, hvad der skulle ske sidst på eftermiddagen.
[Kvalitet i behandling]

- | | | |
|-----|---|--------------|
| ✎ 3 | Stor ros og tak til samtlige læger, jeg havde kontakt med, for deres venlighed, imødekomme-
hed, grundighed med hensyn til opfølgning af undersøgelser og orientering om mit sygdomsfor-
løb og operation.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ 8 | Stort plus til plejepersonalet på afdelingen. Super professionelle. Spørgsmålet er, om det var
det rigtige sted, jeg var kommet?
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |

ID Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 1 - HEV

**Er du alt i alt
tilfreds med
indlæggelsens
forløb?**

- | | | |
|-----|---|---------------------|
| ✎ 2 | Firesengsstuer til meget syge mennesker er bare for meget. Badeforholdene var små, og da vi
lå to personer med tarmbakterier, var jeg meget utryk ved, om jeg mon blev mere syg af at være
her. Min medpatient gjorde ikke wc rent, selv efter påtale fra personale. Og rengøringen på
stuen var væsentlig ringere end i mit eget hjem. Ellers sødt og imødekommende personale.
[Fysiske rammer] | I høj grad |
| ✎ 1 | Kan passe mig selv, og har ikke brug for pleje. | I meget høj
grad |
| ✎ 5 | Personalet er altid søde og hjælpsomme og i godt humør.
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj
grad |
| ✎ 8 | Et venligt, smilende personale.
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj
grad |
| ✎ 9 | Samme læge og samme sygeplejerske fulgte forløbet op til efter hjemsendelsen. Begge var
meget grundige og venlige.
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj
grad |
| ✎ 3 | Afdelingen var utroligt gode til at sørge for, at jeg havde det godt. Og jeg følte mig rigtig tryk.
Jeg havde nok håbet på, at afdelingen ville have sendt mig videre til anden afdeling, så jeg evt.
kunne have fået en forklaring på, hvorfor mit næseblod var så voldsomt denne gang. Det havde
lægen, som kiggede til mig om natten, også forklaret mig, at jeg nok ville blive sendt til den
afdeling. Som det ser ud nu, er jeg ikke blevet klogere på årsagen, og i lang tid efter gik jeg med
en frygt for, at det skulle komme igen, som at gå på en tikkende bombe.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |

ID Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Herning - HEV

**Er du alt i alt
tilfreds med
indlæggelsens
forløb?**

- | | | |
|------|---|---------------------|
| ✎ 5 | Jeg var meget godt tilfreds. | I høj grad |
| ✎ 16 | Jeg oplevede, at personalet gjorde alt, hvad de kunne. Ville ønske, at der ikke var så stresset. Jeg
følte, at personalet var på vej ud af stuen, når de var på vej ind. Som patient føler man sig (und-
skyld jeg er her).
[Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| ✎ 1 | Alle på afdelingen var så gode, at jeg ligefrem følte, at jeg var på ferie. TAK for det. | I meget høj
grad |
| ✎ 12 | [] vi blev virkelig godt og fint behandlet både som patient og vi, der var pårørende. | I meget høj
grad |
| ✎ 13 | Da jeg lå alene på en firesengsstue, var der fred og ro. De var søde til at kikke ind til mig.
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj
grad |

- 15 Meget, meget travl afdeling med få hænder til mange dårlige patienter. Fri besøgstid skulle afskaffes. Det giver ekstrem uro, når man er så syg, som jeg har været. Pårørende trækker også mange ressourcer fra personalet, hvilket er helt urimeligt overfor os patienter, som er meget syge. Der skal ansættes meget mere plejepersonale til at tage sig af os patienter.
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]
- 23 Jeg har været indlagt [flere] gange med [betændelse] [] på grund af for sen medicinindtagelse, da smerter og feberstigning gik for hurtigt. Kan man/jeg få en ordning, hvor jeg, [fordi jeg er ældre og bor selv], ringer til sygehuset [med henblik på kørsel og medicindrop] ved opstart af [lidelse].
- 24 Personalet var altid venlige og imødekommende.
[Relationer til personale/Pleje]
- 10 Enkelt person ville ikke udlevere smertestillende medicin om natten. Sørgeligt at een person kan ødelægge helhedsindtrykket fra indlæggelsen, som den oplevelse foruden har været positiv.
[Kvalitet i behandling]
- 11 De gør, hvad de magter i forhold til de manglende ressourcer.
- 9 Blev overført lørdag eftermiddag fra et andet sygehus. Jeg tror helt bestemt, at lægen skulle hjem til klokken 16.00.
- 19 Der kan gøres rigtig meget. Også uden det ville koste. Tror personalet mangler gnisten til den uddannelse de har valgt.
- 14 Råb politikerne op for at få mere tid. Ellers lader man det jo bare stå til, og der sker intet. Én skal jo starte.

ID Kommentarer - Medicinsk Modtager Sengeafsnit - HEV**Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?**

- 1 Det er en banegård af folk, der kommer ind og ud hele tiden. Det må kunne gøres mere skånsonomt, så man ikke vækkes hele tiden.
- 5 Tak for hjælpen.
- 15 NN havde en rigtig god oplevelse med at være tilknyttet [specifikt team], som virkelig forstod hans behov og tog sig af dem samt gjorde alt for, at udskrivelsen skulle blive en god oplevelse.
[Relationer til personale/Pleje]
- 2 Jeg var godt tilfreds, for lægen var meget ærlig. Jeg blev indlagt [midt på ugen] og [sidst på ugen] stod to læger og sagde, at de ikke vidste, hvad jeg fejlede, men skulle nok finde ud af det. Om formiddagen [samme dag] blev der taget en blodprøve, som [flere dage senere] viste, at det var [diagnose] jeg havde og kom straks i behandling med [medikament] og derefter er det gået fint fremad og ingen problemer med [] som jeg kan forstå på lægen, at mange får.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 9 Var placeret på gangen, hvor der var meget støj.
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]
- 19 Meget venlige og imødekommende.
[Relationer til personale/Pleje]
- 22 Jeg er til tider på medicinsk. Kan ikke bedømme behandling her. På lungeafdelingen har jeg til gengæld meget at sige. De to stuer, der nu er reserveret til os fra Herning, er under al kritik. Ingen radio. Dette er vigtigt for at overdøve de andre patienters anfald. NEJ, jeg har ikke smart phone. Der er ikke udluftning på badeværelse. Livsvigtigt for lungepatient. Kun ét toilet/badeværelse til én stue. Men alt det ved I. Politik! Ellers er der kun ros. Plejepersonale, læger, fysioterapeuter osv. Alle gør et kæmpe arbejde. Maden, "opvartningen" osv. Jeg kunne blive ved. De gør et kæmpe arbejde og sikken humor, man finder. Dér er alt førsteklasse.
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]

✎	24 Alle var søde og venlige.	I meget høj grad
✎	4 Der var en sygeplejerske, der sagde meget bestemt, at jeg skulle stå op og ud at vaske mig, tage rent tøj på og børste tænder. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎	11 Ansæt nogle, der gider deres arbejde, og nogle der ikke lader en dårlig dag gå ud over patienterne. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎	23 En positiv oplevelse. Særdeles grundige undersøgelser. [] Læger og sygeplejersker/-plejere brugte megen tid ved stuegang. Kun den ene passivitet over for min antydning af eventuelle []skader finder jeg kritisabel. Selvsagt skal patienten ikke diagnosticere, men det er vigtigt, at lægerne medreflekterer patientens oplysninger i deres undersøgelser. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
✎	3 Blev overført fra andet sygehus [om formiddagen], der skete intet før [tre dage efter] bortset fra lidt antibiotika, som jeg ligeså godt kunne tage derhjemme. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎	16 Det var en dårlig løsning at være indlagt for enden af gangen. Blev glemt et par gange. Det blev ikke taget seriøst, at jeg havde mange stærke smerter. Jeg synes, at det var lang tid at faste [tidlig morgen til sen aften] og igen fra [tidlig nat til om formiddagen]. [Patientinddragelse]	Slet ikke
✎	20 [Patienten] blev sendt på akut aflast. Beskeden var, at hun skulle tilbydes mad, men ikke presses. Smertebehandling var Pamol. Var [hun] blevet undersøgt i mave/tarm, så kunne hun allerede på det tidspunkt være blevet bedre smertedækket. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke

ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV**Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?**

✎	7 Jeg fik generelt en rigtig god behandling. Nu når der bliver spurgt ind til det, så fortæller jeg gerne om et par områder, som der kan reguleres lidt på. Jeg har den opfattelse, at kommunikation og attitude betyder alt. Hen under aftenen kommer der en Social- og sundhedsassistent ind på stuen. Jeg har ikke set hende før, hun siger tværs over stuen, at jeg skal flyttes til en anden stue og tager derefter sengebordet og kører med det. Jeg har aldrig været på hospital før og ved ikke lige, om det er meningen, at jeg skulle følge efter hende. Det vælger jeg at gøre. Der er bare lige det, at mine briller ligger på sengebordet, og jeg ser rigtig dårligt uden dem. Så jeg tager rundt ude på gangen. Hun er nemlig væk, da jeg kommer ud på gangen. Jeg kan ikke se numrene på dørene uden at skulle have næsen helt op i dørene, og da jeg er kommet et stykke ned ad en sidegang og ikke lige umiddelbart kan se systemet i numrene, så kommer jeg i tanke om, at jeg heller ikke ved, hvor jeg "bor". Så nu er jeg da fuldstændig på den. Jeg går i den retning, hvor jeg tror, at mit første værelse er, uden at vide, om det er rigtigt. Heldigvis ser jeg så Social- og sundhedsassistenten komme susende om et hjørne med noget, jeg gætter på er min seng. Så går jeg efter hende. På sengen er noget tøj, som åbenbart skal ind i et skab. Jeg forstår ikke lynhurtigt, hvilket skab, der er mit. Hun gentager skabsnummeret [flere] gange for mig i en tone, som jeg ikke er vant til at blive talt til i. Senere opdager jeg, at der ligger nogle af mine ting i skabet i det gamle værelse. Så må jeg på jagt igen, jeg kender ikke nummeret på stuen. Det lægger jeg slet ikke mærke til, da jeg kommer ind. Senere samme aften lægger jeg mig på sengen, og jeg bliver opfordret til at sætte mig op i stolen, og ikke ligge på sengen, da der er lang tid til sengetid. Lige der føler jeg mig hensat til at være et uartigt barn, som i hvert fald ikke ved, hvad der er godt for mig selv. Jeg har ikke sovet den foregående nat og haft det dårligt ind til jeg kommer på hospitalet. Mit hjerte er sprunget ud af sin normale rytme, så jeg er træt som et helt alderdomshjem. Jeg bliver liggende. Samme besked får en gammel dame, som ligger over for mig. Ved udskrivelsessamtalen bliver jeg spurgt af læge NN om, hvorvidt jeg dyrker motion. Anledningen er, at jeg på grund af min stofskiftesygdom har meget ømme brystmuskler. Jeg fortæller, at det der lige nu virker bedst for mig er massage. Det bliver hun nærmest vred over, og vrisser, at jeg skal lave motion i stedet for. Igen kommer følelsen af at være et lille barn, der i hvert fald ikke ved, hvad der er godt for mig. Det er SÅ vigtigt at fokusere på en god kommunikation; at hilse på patienter, fortælle, hvad der skal ske, hvornår, respektere, at godt nok er jeg	I høj grad
---	--	------------

som patient lige i øjeblikket ramt, men ellers er jeg ret så "klog" på egne behov, og bryder mig ikke om at blive behandlet som "en sag", der bare skal overståes i en fart. Empati, kig på mig, hvem er jeg, spørg nysgerrigt ind, jo bedre patient bliver jeg og samarbejdet mellem os bliver en god baggrund for den rent pleje- og lægefaglige del. Mennesker må aldrig blive rutiner, og det må være en opgave, hver eneste dag for hver eneste arbejdsplads, som beskæftiger sig med mennesker. Til sidst en lille bitte ting. Lad være med at placere bestik til måltidet, sådan at patienterne selv naturligt kan tage dem, når vi ikke selv må tage dem. Ved aftensmåltidet blev jeg fortalt, at jeg selv skulle hente maden, i en tone, som antydede, at det gad jeg nok ikke, men det skulle jeg. Der er intet jeg som patient/menneske hellere vil end klare mig selv. Lad det være forudsætningen. Havde jeg ikke fået dette evalueringebrev, så ville jeg ikke have tænkt over de små episoder overhovedet, for generelt var det en rigtig god oplevelse med en masse søde og kompetente medarbejdere, som jeg tænker tilbage på med tilfredshed.
[Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|----|--|------------------|
| 8 | Lidt bedre information ved udskrivning.
[Kommunikation og information] | I høj grad |
| 11 | Afdelingen behandlede NN ualmindelig godt, da hun gik næsten i koma, og vi blev kaldt ind om natten. | I høj grad |
| 15 | Jeg skulle til operation [om morgenen], [kort tid før] kom læge NN og hentede mig, da [flere] personer ventede på mig på operationsstuen. Det var ikke første gang, at det var sket for ham. Det fordyrer vores sundhedssystem, når en læge skal agere portør og hele dagen bliver forrykket med halv time. Mit råd: SKÆR IKKE NED PÅ GULVFLORER (portører, social- og sundhedshjælpere og rengøringspersonale m.m.). De udfører et grundlæggende arbejde, til gavn for patienter og alle dem, der rangerer højere i hierarkiet. Jeg har ikke selv tilknytning til sundhedsvæsenet. Af mine svar fremgår det, at jeg var yderst tilfreds og imponeret over, hvor god en behandling jeg fik.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 21 | Fra fredag til mandag var der tre læger NN/læger knyttet til min stue. Det er forvirrende, da jeg ikke er sikker på, at de får den samme information om mig/af mig. Jeg skal ligeledes forholde mig til tre udsagn, som ikke er helt ensrettet. Meget venligt og sødt personale på HSA, Herning.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 29 | Alle var fantastisk søde og venlige.
[Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 38 | Jeg er [i tresserne], og sidst jeg var indlagt, var da jeg var [barn]. Jeg er meget positivt overrasket over personalets håndtering trods deres meget travle hverdag.
[Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 43 | Jeg fornemmede, at der konstant var fokus på mit behandlingsforløb.
[Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 1 | Alt sygeplejerskepersonale var meget imødekommende, vidende, informative og forstående. (De havde nærmest spist PMI til morgenmad :-)) = Positiv Mental Indstilling) Man følte sig godt tilpas, og at man var velovervåget hele tiden. Tak for det.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 16 | Tak til Regionshospitalet Herning. | I meget høj grad |
| 23 | Jeg synes, personalet løber stærkt for at nå det hele.
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 31 | Har kun positivt at sige om hele forløbet. Dejligt personale med humor og interesse for sit job.
[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 33 | Alt det personale jeg havde med at gøre var altid imødekommende, venlige og smilende. Aldrig sure miner skønt der hele tiden var travlhed [der var fyldt op på stuerne]. Alle jeres piger er deres løn værd og mere til. Hurra for dem.
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 37 | Ros for meget venlig behandling.
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |

✎ 45	Det ville jeg gøre igen, men det er jo ikke relevant for mig.	I meget høj grad
✎ 10	Jeg var godt tilfreds med indlæggelsen på Hjerteafdelingen og god orientering af personalet. Men jeg kan ikke forstå, at jeg bliver udskrevet før jeg er færdigundersøgt. De ambulante undersøgelser, jeg skulle til derefter, kunne have foregået under indlæggelsen, så jeg ikke skulle vente og derved blive svagere. Jeg har endnu ikke fået den sidste. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 12	Da min information til undersøgelsen er meget personrelateret, og da jeg ellers var meget tilfreds med behandlingen, kan jeg kun oplyse, at det nu medfører en opklarende samtale med anden hjertemedicinsk læge, og jeg efterfølgende ikke lader mig udskrive uden bisidder. P.S. Jeg kan gøre opmærksom på, at min ægtefælle og jeg er blevet udskrevet med forkert medicinering tidligere på samme afdeling. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 30	Var via anden by til Herning.	I nogen grad
✎ 22	Du bliver modtaget af en "primær-sygeplejerske", som fortæller og noterer alt om dig, hvorefter du ike ser mere til hende. Derefter ser jeg ikke en sygeplejerske før de kommer og skubber min seng til siden fordi der kommer en anden patient...ingen info eller et blik/ venligt smil. Jeg føler ikke at personalet har tid til en, og man derfor er overladt til sig selv. Det ville ønske hjælpe hvis der var flere hænder til at varetage de patienter som er indlagt!	I ringe grad
✎ 25	Jeg synes ikke, at der blev lyttet til mig da jeg fortalte om, hvor stor en glæde jeg havde haft af, at jeg var indlagt i [foråret], hvor jeg fik stød for at få mit hjerte konverteret om til sinus rytme. De kunne se på deres målinger, at det ikke havde hjulpet. Og det var det sygehuset forholdte sig til, uanset hvad jeg sagde. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
✎ 34	Lade være med at smide patienterne ud på den måde. Dels skal det ikke ske, som det "skal lige nås inden weekenden" (det er mennesker og menneskeliv, I har med at gøre), og dels skal det ikke ske, før den komplette checkliste er løbet grundigt igennem og bekræftet. Denne checkliste bør indbefatte, at den aflastningsenhed, der skal overtage, positivt har bekræftet at kunne/ville tage over, samt at enheden positivt har bekræftet at have alle de remedier, medicin osv. klar, som patienten har behov for. Ligeledes skal afdelingen naturligvis ikke bilde os ind, at aflastningen kan håndtere sondemad, når vi kort efter overflytningen får at vide, at dette bestemt ikke er tilfældet (men derimod skal foregå på/sammen med hospitalet). Endelig skal man generelt være opmærksom, når man har med en omtåget/diffus patient at gøre. Det er ikke rimeligt at drøfte forskellige beslutninger, når det er aftalt, at pårørende skal være inddraget. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
✎ 19	Der var ikke meget information, når man som pårørende kommer lidt senere. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
✎ 14	Afdelingen kunne måske lige sætte sig ind i min situation, og hvorfor jeg i hele taget var der!! [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎ 20	Omsorg var ikke eksisterende hos sygeplejersken og observationerne særdeles mangelfulde. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke

