

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Diagnostisk Center
Hospitalsenhed Midt

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

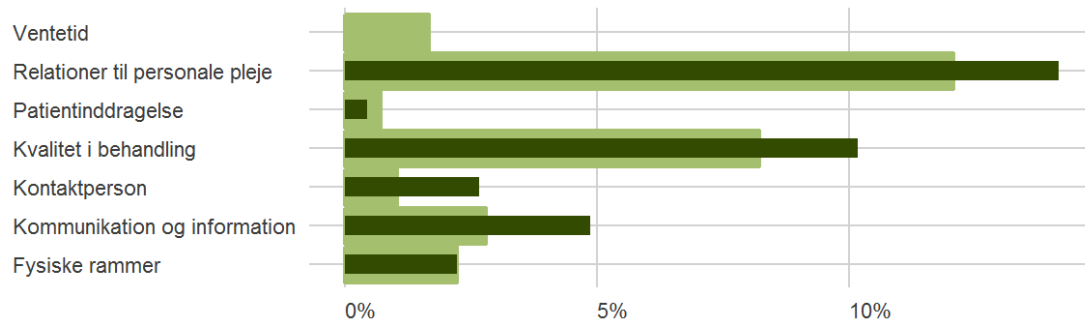
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 Afsnit 1 RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
21	Alt personale virkede og handlede meget professionelt, opmærksomt og omsorgsfuldt. Top, top, top. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
26	Kunne synliggøre hvilket personale, med billede, der var tilknyttet mig på de forskellige tidspunkter på dagen, da det var svært for mine pårørende, at få fat i det relevante personale ved behov for hjælp til mig. Kontaktperson,	I nogen grad
31	I de tre dage jeg var indlagt, blev jeg tilset af mange forskellige læger, som alle startede med at spørge, hvorfor jeg var indlagt. Kunne godt tænke mig at være tilknyttet maksimalt to læger. I dagstimerne var jeg tilknyttet én sygeplejerske, og det fungerede fint. Efter udskrivelsen skulle jeg hente fire slags medicin på apoteket, men da der manglede fire slags på den elektroniske recept, måtte jeg ringe til afdelingen. Da jeg så skulle hente det sidste, så var der ikke ordineret nok til de antal dage, jeg skulle have medicinen. Jeg ringede igen, og endelig blev alt i orden. Måske har lægerne bare for travlt. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
62	Der var ingen information. Kommunikation og information,	I ringe grad
29	Jeg synes, at personalet var imødekommende, selvom de har travlt. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
67	Have styr på tingene. Flere sengepladser i afdelingen er et stort ønske. Tak.	I ringe grad
5	Jeg har helt bestemt kun oplevet at blive modtaget og behandlet af virkelig målrettet personale på afdelingen. Det er rart at der kun er to læger som giver gode forklaringer om eventuelle forslag med behandling. De er på et menneskeligt plan, med udtalelser som forstås af langt de fleste patienter, og de er parate til at forklare emner flere gange, hvis man har fået noget man gerne vil spørge ind til. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I meget høj grad
79	Det eneste jeg syntes kunne være bedre var, at man kunne få en sodavand en gang imellem i stedet for alt det saftvand/juice måske en lys øl til frokost. Det kunne vi få før i tiden, men ikke de sidste par gange, hvor jeg var indlagt. Vi patienter mangler også lidt flere kanaler på TV. De få program-	I høj grad

	mer, der er nu, er ikke særlig interessante at kigge, mangler natur og sportskanaler. Man kunne også tilbyde at rette skærmene, så de passer når man ligger i sengen. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje,	
43	Som ved tidligere indlæggelser, mødt med stor venlighed og høj kompetence. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
65	Ingen forslag til forbedringer.	I meget høj grad
54	Med det forløb jeg var igennem, er det svært at sætte en finger på noget. Meget tilfreds.	I meget høj grad
4	Jeg kunne godt ønske, at der havde været et mere gennemgående personale under min indlæggelse. Jeg oplevede det meget forvirrende, at der hele tiden kom nye læger og sygeplejersker til mig. Kontaktperson,	I nogen grad
89	Syntes ikke det kunne være meget bedre, når man ser hvor travlt personalet har. Og helst tilgodese alle patienterne, som kan være SVÆRT. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
23	Ingen præsentation af personale ved ankomst fra [andet sygehus]. En generel arrogant og kold adfærd af personalet med ganske få [undtagelser]. Meget flink læge! En afdeling der oser af dagligt arbejdsmiljø. Der er ingen varme, smil og omsorg at hente hverken for patient eller pårørende. Håber ALDRIG at skulle skifte bekendtskab med M1 igen. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
80	Jeg er meget utilfreds med den måde udskrivningen foregik på. Det gik alt, alt for hurtigt. Det blev besluttet indenfor halvanden time og der manglede koordinering til Hjælpemiddelcentralen, hvor min mand selv måtte hente rollator og toiletforhøjer, så det kunne være klart inden jeg kom hjem. Vi måtte også presse på for at få en patienttransport til hjemmet. Afdelingen glemte at give mig min egen dosismedicin med hjem. Det gik så hurtigt, at afdelingen ikke havde skrevet Epikrisen, så den kom først efterfølgende. Der var en uoverensstemmelse mellem medicindoseringen i Epikrisen og mit medicinkort, jeg fik med hjem. Kvalitet i behandling,	I høj grad
25	Alt var perfekt.	I meget høj grad
36	Hele personalet var venlige, imødekommende og hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
76	Det ville være godt hvis det var den samme læge til rådighed og ikke en to til tre stykker, det skaber utryghed. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
70	Vi var tre personer, der lå på en tomandsstue, der manglede afskærmning til mig ved undersøgelser. Virkede lidt grænseoverskridende at ligge med bar overkrop, da der skulle sættes på til overvågning af hjertet. Fysiske rammer,	I meget høj grad
69	Jeg satte stor pris på det overblik, som jeg oplevede afdelingen har! Det var klart min oplevelse, at personalet vendte tilbage med svar, så snart det var muligt! Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I meget høj grad

64	Rigtig mange mennesker omkring mig gjorde det godt. Desværre var den afgørende kvinde i kælderen, der skulle dræne mig ikke nogen succes (dem der dræned mig til sidst gjorde det godt!). Kvalitet i behandling,	I nogen grad
1	Fik ingen nattesøvn eftersom der lå en mand ved siden af der havde fået amputeret benet, så han skreg det meste af natten. Kunne godt have flyttet mig eftersom sygeplejerskerne godt kunne se, at jeg ikke kunne sove (de kom hver halve time minimum for at give ham medicin). Alt andet var super og helt i top. Det er en super afdeling og nogle gode og kompetente ansatte. Fysiske rammer, Kvalitet i behandling,	I høj grad
7	Jeg valgte [sygehuset] af personlige grund i stedet for [andet sygehus] (personlige alvorlige grunde), da [sygehuset] er ubetinget det rigtigste sted, da personalet er i øjenhøjde med den syge, er dygtige og lytter. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
40	En god og professionel afdeling med godt og fagligt kyndigt personale. God information fra indlæggelse til udskrivelse. Stor ros til den afdeling! Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I meget høj grad
82	Forplejningen en søndag var så ringe, dels fordi totalmængden var under 100 g, og dels fordi vi ikke fik det der var annonceret. Var nødt til at rekvirere mad hjemmefra. Hele afdelingen var i oprør over denne behandling, også fordi plejepersonalet tog let på det ved udsagn om at det skete hyp-pigt. Uha, uha. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
48	Godt professionelt forløb dog med meget fokus på den enkelte ting (blod-prop) jeg blev indlagt for, savnede bredere perspektiv på for eksempel forkalkning eller andet med sammenhæng til det samlede sygdomsforløb. Kvalitet i behandling,	I høj grad
52	Jeg synes at afdelingen gjorde hvad de kunne.	I meget høj grad
9	Alle var imødekommende, og havde god vilje til at gøre det bedst muligt. Mere kan man vel ikke ønske sig. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
8	Silkeborg Sygehus er Danmarks bedste. Fagligt er de gode til at arbejde på tværs af afdelinger og koordinere og afstemme med andre eksperter på sygehuset og arbejde tværfagligt. Personligt er de meget opmærksomme på, at de arbejder med mennesker, og er meget serviceminded og imødekommende. Selvom jeg lider af en dødelig og uhelbredelig sygdom, så vil de gerne hjælpe mig, så jeg kan få det bedste mulige liv så længe jeg er her. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
6	Fik en fin pleje både i Skejby og senere i Silkeborg. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
49	Jeg er ualmindeligt tilfreds med personalet, altid flinke og oplysende angående min behandling. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
50	Ikke gode til at styre min medicin. Kvalitet i behandling,	I høj grad
77	Jeg synes alle på afdelingen herunder sygeplejerske, læger, SOSU-	I meget høj grad

	assistenter m.fl. har været helt fantastiske. Så stor ros til alle. Relationer til personale/Pleje,	
38	Jeg fik en god modtagelse og er yderst tilfreds med mit ophold på Regionshospitalet Silkeborg. Der var en sygeplejerske NN på afdelingen, som gjorde en ekstra indsats. Hun var meget omsorgsfuld og hjalp mig med at finde en mobiloplader til min telefon, så jeg kunne få kontakt til min familie. Hun kom også med ekstra mad til mig om aftenen, da jeg var blevet sulten efter aftensmaden var overstået. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
28	Som pårørende: savnede information om bivirkninger. Kommunikation og information,	Uoplyst
37	De kunne sørge for VEGETAR-mad. Dette måtte vi selv levere. Da maden kom fra Viborg var det vanskeligt at lave det om. Morgenmad var ok. Personalet gjorde hvad de kunne, og jeg fik suppe hjemmefra. []. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
63	Personalet på afdelingen var helt fantastiske og gjorde alt de kunne for at man havde det godt, selvom jeg ikke er i tvivl om at de havde travlt. En rigtig meget positiv oplevelse af alt personale på sygehuset. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
53	Flinke og rare, men travle. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
58	Afdelingens håndtering af min tur på sygehuset blev udført professionelt og effektivt, på en måde hvor jeg som patient samtidig kunne føle mig tryk. De har efter min overbevisning vist, at det er muligt at drive en sygehusafdeling effektivt og samtidig yde en tryk service i forhold til patienten. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
33	Måske kunne kommunikationen og opfølgning af resultatet på evt. scanninger som f.eks. en PET-scanning koordineres bedre så resultatet når til[bage]. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I høj grad
61	De var super gode alle sammen. Rent 12-tal.	I meget høj grad
75	Jeg savnede at det var en bestemt sygeplejerske, hvis hun/han var på arbejde, der så tog sig af mig, i stedet for at det var en ny hver dag. Men ellers var alt fint. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I høj grad
12	Give klar besked på videre forløb. Kommunikation og information,	I nogen grad

Medicinsk Afsnit 2 RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
84 En afdeling hvor man føler sig tryk, og hvor der er tid til spørgsmål og information. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
10 Personalet var hurtigt. Meget venlige og effektive, fik hurtigt svar på, hvad der skulle ske. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
47 Informationer fra personalet er forståelige og nogenlunde præcise. Men undersøgelser og blodprøvetagning midt i maden er ikke rart. Maden bliver kold eller i værste fald: Det bedste er væk, når man kommer hen til vognen. Morgenligt f.eks.: Der er laaang tid mellem aftensmad 17.15 og morgenmad kl 8.00! Men der er en rigtig god tone på afdelingen også personalet imellem, som jeg oplevede det Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I høj grad
55 Kompetente læger og sygeplejersker, der varetager deres job til UG. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
3 Synes mine få oplevelser med hospitalssystemet er til ug. :-).	I meget høj grad
35 Generelt var jeg meget tilfreds med at jeg blev undersøgt for alt for at udelukke andre sygdomme. Det betød, at jeg kunne få ro i sindet. Jeg har kun positive kommentarer om lægerne, som alle var meget professionelle. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
30 Jeg ligger og kan ikke noget som helst, er fysisk helt drænet. Hvordan skulle jeg være tilfreds? Jeg ryger ind og ud af sygehuset konstant og I ved stadig ikke hvad I skal gøre for at hjælpe mig. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
88 Jeg var så heldig, at samme sygeplejerske havde vagt i hele mit forløb. Det var trygt. De var rigtig gode til at være ærlige om det, de vidste, og ikke gjorde, samt fortælle hvem jeg så kunne spørge. Maden var ikke det bedste. Jeg manglede lidt viden om, hvad jeg som ny diabetes patient måtte spise, så jeg spiste kun meget lidt. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
56 Selvom der var super travlt på afdelingen, følte jeg altid, at der var tid til mig. Jeg kunne dog godt have ønsket mig, at det var den samme sygeplejerske, som kom til mig fra dag til dag (i de tilfælde som det er muligt med	I høj grad

	vagtfordelingen), så man ikke skulle forholde sig til en ny hele tiden. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	
45	Personalet gjorde alt hvad de kunne, men jeg oplevede, at de ikke havde tid nok og virkede lidt stressede, men yderst professionelle. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
20	Fuldt tilfreds.	I meget høj grad
87	Jeg følte mig som en Formel 1 bil i pit stop! Alle vidste, hvad der skulle gøres, og alle gjorde deres bedste for mig! Jeg var meget imponeret! Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
83	Dejligt plejepersonale. Men stor usikkerhed om det videre forløb efter udskrivning. Det ville være rart om lægerne læste ens journal og observationer inden stuegang, således korrekt behandling foretages. Kontrol af medicin kort ved udskrivning bør være obligatorisk, således at det ikke er patientens opgave at finde eventuelle fejl. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
78	Jeg synes, at de fleste var empatiske, venlige, behjælpomme og imødekommende, Generelt en god oplevelse. Om noget så er der for lidt opholdsplads eller dagligstue til patienter. Men det er noget andet. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I nogen grad
46	Super behandling, men der må gerne være ikke økologiske mælkeprodukter tilgængelig :-). Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
15	Jeg oplevede, at alle, jeg mødte, var søde og imødekommende, men samtidig, og det er frustrerende, at jeg ikke blev taget alvorlig. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
18	Det var et kompetent og opmærksomt personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
73	1. Der bliver ikke taget hensyn til middagshvile, ro på stuerne. Plejepersonalet ligefrem kommer og vil skifte sengetøj midt i middagsstunden [om eftermiddagen]. Patienten har brug for ro engang imellem. Der er megen uro med og latter og snakken på gangen fra personalet. 2. Personalet skal gå lidt mere ind i den enkeltes sygehistorie. De ser kun lige hvad der sker nu, og kigger ikke på hvad der er foregået forud for indlæggelsen. F.eks. hvad man fejler, hvor længe man har haft sygdommen, hvilken behandling man får, hvem der er primærbehandler osv. 3. FMK stemmer aldrig og bliver heller ikke rette til det medicin man rent faktisk får. Man skal hele tiden selv være opmærksom og det kan være svært i en akut fase. 4. Man skal have et godt helbred og være klar i hovedet, når man skal indlægges på Regionshospitalet Silkeborg. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer, Patientinddragelse,	Slet ikke

Øvrige, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

16 Afdelingen var god til at få løst de spørgsmål, jeg og mine pårørende stillede. Kvalitet i behandling, I meget høj grad

Medicinsk Afsnit 1 RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
21 Jeg var faktisk akut indlagt på M1 andet sygehus to gange, med få dages mellemrum, [i sommer]. Besvarelsen er derfor i forhold til den seneste indlæggelse. Efter første indlæggelse, som var to dage efter akut indlæggelse, på AKUT afdeling andet sygehus, fik jeg status af flex-patient. Da der optrådte en hastig forværring af min situation, var det kun en opringning til M1, så var der direkte adgang, og personalet stod klar til at modtage mig og starte behandling omgående. Genialt system for patienter med kroniske sygdomme og hyppige tilbagefald, at man ikke først skal vente i lægevagtens telefon som nummer 20 eller hvad! MEN KAN KOMME DIREKTE. På andet sygehus kan de bare [finde ud af det] :-).	I meget høj grad
26 Kom direkte til stuen på M1.	I høj grad
85 Kom ind med hjerteambulance og direkte på afdeling.	I høj grad
29 Jeg blev modtaget af en sygeplejerske, da jeg kom, og fik tildelt en seng på en tresengs stue som nummer fire. Det var ok.	I høj grad
22 Fra jeg ankom til jeg blev udskrevet, fik jeg en absolut første klasses behandling af alle faggrupper. Jeg blev godt informeret om hvad der skulle ske og hvorfor. Plejen under indlæggelsen var ligeledes helt i top, og omsorgen for mig var beundringsværdig. Ud af fem stjerner vil jeg give fem stjerner.	I meget høj grad
5 Jeg blev modtaget på en utrolig venlig måde med gode målrettede samtaler om de forslag, der kom frem til min behandling. Derefter valgte lægerne et af emnerne, som var at jeg skulle møde ind uden at have spist morgen mad for at få mit hjerte stødt. Da jeg mødte ind, slog mit hjerte helt perfekt, så lægerne valgte at sende mig hjem igen, og indkaldte mig nogle dage efter igen, og da var beslutningen taget om at mit hjerte skulle brændes. Jeg har kun oplevet god og målrettet behandling, men nogle skønne mennesker, som behandler en utroligt godt, og giver gode positive forklaringer på medicin m.m.	I meget høj grad

79	Jeg syntes at det fungerer fint som det er nu, så jeg syntes ikke der er grund til at lave ændringer ved indlæggelsen.	I meget høj grad
57	Perfekt.	I meget høj grad
68	Det var ikke planen fra starten, at jeg skulle indlægges. Jeg skulle have foretaget en lungebiopsi, herunder blev den ene lunge sammenklappet. Dette bevirkede indsættelse af et dræn, og samtidig indlæggelse et par døgn på M1.	I høj grad
65	Det kørte helt upåklageligt. Hurtigt og professionelt.	I meget høj grad
54	Var helt fantastisk. Personalet var professionelt, og tog sig kærligt af mig og ikke mindst min kone i dette svære øjeblik (blodprop).	I meget høj grad
25	Fik en meget god modtagelse.	I meget høj grad
36	Personalet virkede meget kompetent. Jeg følte mig meget tryk.	I høj grad
69	Super søde og kompetente mennesker! Alle aftalte tidspunkter blev overholdt samtidigt med, at der var god ro omkring undersøgelserne og tid til at få uddybet spørgsmål. Det er helt klart mit indtryk, at de mennesker, der behandlede mig satte sig ind i tingene.	I meget høj grad
40	En formidabel fin modtagelse og meget hurtig udredning af min situation. Sjældent har jeg fået en sådan modtagelse. Det kan ikke roses højt nok! Det må ikke nedlægges. Den slags behandling kan ikke gøres bedre. Jeg kom ind [om formiddagen] og var uskrevet igen til allerede til aften med undersøgelse og videre behandling med medicin derhjemme. Et fantastisk personale som gør et kompetent og godt arbejde.	I meget høj grad
9	Der var megen travlhed på afdelingen, hvilket i nogen grad resulterede i divergerende svar på spørgsmål, som jeg godt kunne se gennem fingre med.	I meget høj grad
6	Fik en fin modtagelse og behandling af læge og sygeplejerske.	I høj grad
77	Fantastisk modtagelse.	I meget høj grad
72	Positiv oplevelse. Flinkt personale.	I meget høj grad
63	Vi var 3 patienter der sad i et lille rum. Da jeg ankom, lå der en i en hospitalsseng, en lå i en specialstol, der kunne ligges vandret som en seng, og jeg kunne sidde i en stol. Dette betød, at de første prøver samt samtaler foregik i et lille rum, med 2 andre patienter. Personalet var dog meget venlige og opmærksomme på situationen. Så jeg fandt, at det ikke var så slemt, selvom man kommer op på en afdeling grundet en mulig alvorlig sygdom og derfor har mange tanker. Jeg kan ikke se muligheden for at forbedre dette. Jeg kan blot sige at det sundhedspersonale, der havde med mig at gøre, gjorde alt hvad de kunne for at gøre situationen så lidt stresset som overhovedet muligt.	I meget høj grad
58	Jeg fik en fantastisk imødekommende og professionel modtagelse	I meget høj grad

se ved indlæggelsen. Behandlingen var hurtig igangsat og forventet forløb blev gennemgået. Forløbet er et klart skoleeksempel på hvor godt det kan gøres.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 33 | Informationer om hospitalstøj, spiseprocedurer osv. kunne godt være lidt mere klar. | I meget høj grad |
| 27 | Da jeg går ud fra dette skema er vedrørende mit ophold på Regionshospitalet Silkeborg vil jeg rose medarbejderne for deres ildhu. Dog, pas på med hvad I siger til patienterne omkring udskrivelse. Jeg fik at vide fra andet sygehus at jeg skulle være i Silkeborg tre dage. Første sygeplejerske siger to til tre dage. Jubii, tænkte jeg. Første læge sagde så en til to dag, hmm, endnu bedre som udgangspunkt. Dette var torsdag eftermiddag. Om aftenen på afdelingen siger sygeplejersken der så: "Det kan godt være vi beholder dig til på onsdag hvor du skal opereres igen." Jeg blev udskrevet søndag, hvilket var ganske fint i bund og grund. Mit råd er: Sig det samme, find en holdning til hvor lang tid en blodpropspatient som jeg skal være der, generelt. | I høj grad |
| 61 | Super modtagelse. | I meget høj grad |
| 75 | Jeg synes at jeg fik en rigtig god modtagelse med kompetente sygeplejersker og læger. | I nogen grad |

Medicinsk Afsnit 2 RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
84 Mødte et utroligt imødekommende personale. Fik hurtigt besked på planen i forbindelse med indlæggelsen. Jeg følte mig godt taget af trods en meget travl dag. Godt gået. Det kunne andre hospitaler inklusiv ambulatorier lære rigtig meget.	I meget høj grad
88 Meget professionelt og personligt.	I meget høj grad
44 Lidt kaotisk. Var henvist til Reumatologisk Ambulatorium men havnede på Medicinsk Sengeafdeling. Blev dog udskrevet efter ca. fire timer.	Uoplyst
20 Fuldt tilfreds.	I meget høj grad
86 Det var til UG.	I meget høj grad
59 Simpelt hen fantastisk kompetent, hurtig og særdeles venlig modtagelse hele vejen fra undersøgelse til indlæggelse. Tusinde tak!	I meget høj grad
87 Super modtagelse! Alle var gearet til at finde ud af hvad der var galt med mig!	I meget høj grad
41 Det virkede ret kaotisk. Jeg skulle sidde oppe og vente på de fik hentet en seng i kælderen. Jeg blev lagt ude på gangen hvor folk gik forbi. Ikke særligt privat. Der var dog sat et forhæng for, men det føltes ikke rart at skulle fortælle alle mulige oplysninger og "vise" krop, når der sad nogle andre pårørende få meter derfra. Nu kendte jeg dem ikke, men hvis jeg havde gjort det, ville det have været meget ubehageligt.	I nogen grad
78 Jeg var til en MR-scanning, der viste forandringer i ryggen og blev indlagt med det samme.	I høj grad
46 Det var en fantastisk og hurtig behandling. Tusind tak for det.	I meget høj grad
15 Jeg blev sendt fra min læge direkte til sygehuset.	I nogen grad
18 Jeg fik en god velkomst. Jeg blev hurtigt undersøgt og ledsaget til røntgen uden ventetid. jeg blev hele tiden informeret. Mit indtryk var meget positiv.	I meget høj grad

Øvrige, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?

51 Jeg blev mødt af et omsorgsfuldt, professionelt og opmærksomt personale, hvilket fik mig til at være tryk og rolig igennem hele forløbet.

I meget høj grad

Medicinsk Afsnit 1 RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
26	Flere gange manglende blodsukkertagning og deraf følgende manglende insulingivning. Ikke alvorligt, da min kone påpegede manglerne, som så overvejende blev rettet.	Ja
4	Der blev doseret og udleveret forkert medicin til mig. Sygeplejersken opdagede dog, at medicinen var til en anden patient, da jeg spurgte ind til, hvad det var for nogle piller, da jeg ikke kunne genkende dem. Der var endvidere ikke doseret medicin til den aftalte periode. Hjemmesygeplejersken opdagede dette og justerede til rette mængde [].	Ja
64	Jeg skulle have drænet min højre lunge. De havde ved en scanning set, at der var ca. to liter væske. Men da jeg kom ned, og skulle have det drænet, ville personalet ikke gøre det. Først på tredjedagen blev jeg drænet, da en sød ældre herre og en sød ældre sygeplejerske var på job dernede. På andendagen gav de mig blodfortyndende, og kom så en halv time efter og sagde, at nu måtte de ikke ligge dræn. Det var meget frustrerende at blive sendt hjem to gange i forløbet!	Ja
32	Jeg var ikke helt rask, da de udskrev mig. Har [det] stadig ikke bedre.	Ja
66	Efter en time på opvågningen blev jeg dårlig og besvimeede i tre minutter. [Dette] blev jeg fortalt af en læge, der stod ved sengen, da jeg kom til mig selv igen.	Ja
28	Fik efterfølgende slem lungebetændelse.	Nej
53	Fik seponeret medicin som jeg har fået i mange år, frustrerende, da jeg vidste, at det skulle aftrappes over mindst én uge. Efter egen udtalelse, gav de mig ret.	Uoplyst
24	Havde fået jerntabletter og blodfortyndende medicin. Det måtte jeg ikke have fået.	Ja

Medicinsk Afsnit 2 RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
34	Jeg vil understrege at personalet var UTROLIG venligt og smilende. Hurtige til at komme når jeg trykkede på tilkaldeknappen.	Nej
39	Blev ikke sendt til en MR scanning.	Ja
35	Jeg fik drop med glukose, selvom man vidste, at jeg havde [en anden sygdom]. Det fik mit blodsukker til at stige markant. Heldigvis har jeg selv styr på det og kunne tage ekstra insulin [].	Ja
17	Jeg fik ikke den dose medicin, jeg skulle have en aften.	Ja
74	Første scanning viste ingen tegn på sygdom, derfor måtte jeg indlægges igen efter få dage, da en ny scanning viste flere blodpropper. På denne sidste scanning var der meget lang ventetid på svar, men da personalet på genoptræningscentret rykkede for svar, fik de resultatet med det samme.	Ja
13	[] Da I endelig fandt ud af at jeg var MEGET syg, fik jeg en rigtig god behandling.	Ja
78	Ved ikke om det er en fejl, men jeg fik maksimal dosis af binyrebark i for lang tid, før det blev opdaget jeg skulle nedtrappes, hvilket gav flere bivirkninger.	Ja
73	Lægerne læste ikke den fælles journal. Bl.a. læste de ikke omkring min behandling på Onkologisk Afdeling, hvilket der var en læge der undskyldte ved udskrivelse. Hvis der var blevet læst i journalen, ville man også kunne se at jeg er i [behandling] og ikke skulle have haft antibiotika []. KÆMPE FEJL.	Ja

Medicinsk Afsnit 1 RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
	Kommentar	
21	Jeg fik rigtig meget information uopfordret, samt fyldestgørende svar, på alle mine spørgsmål.	I meget høj grad
26	Det såkaldte kontaktkort var kun udfyldt med et gennemgående telefonnummer og ikke navnet på min patientansvarlige læge. Påpegede det til afdelingssygeplejersken på udskrivningsdagen. Hun beklagede og sagde, det var en fejl og skrev sit navn og telefonnummer på kortet samt et andet telefonnummer på den patientansvarlige læge, dog stadig uden navn. Hun sagde, jeg kunne få navnet at vide, hvis jeg ringede på hendes nummer, når hun var på kontoret. Der var nye læger på stuegang hver dag, som bestemte nyt i forhold til foregående dags oplysninger om undersøgelser. Det var dog delvist begrundet i min dårlige tilstand og nyudviklede sygdomsforløb, men alligevel frustrerende og svært for mig at følge med i.	I nogen grad
31	Ved udskrivelsen kunne jeg godt have brugt lidt information om det videre forløb.	I nogen grad
62	Der var ingen information!	I ringe grad
60	Jeg synes, det var lang tid at vente i to timer på, at en skulle komme og tage en kanyler i hånden ud, for at jeg kunne komme hjem.	I høj grad
22	Jeg har ikke manglet information. Tværtimod.	I meget høj grad
14	Jeg har været tilknyttet "Ældre og Sygdom", hvilket har været helt fantastisk både ved indlæggelse og efter udskrivelsen. Mange tak.	I høj grad
5	Der var kun gode informationer vedrørende medicin og de næste behandlinger, jeg skulle møde ind til.	I meget høj grad
79	Jeg blev godt informeret om alt vedrørende indlæggelse og udskrivning, så det var en god oplevelse.	I høj grad
2	Sprog-mæssigt var det svært at forstå overlægens besked idet hun havde udenlandsk accent. Jeg havde min datter med der så kunne "oversætte" for mig. Det kunne være rart hvis en sygeplejerske var med for at sikre at informationen var korrekt forstået.	I meget høj grad
65	Hele forløbet foregik som det blev beskrevet for mig fra starten og ikke mindst alle angivne tidspunkter blev overholdt med plus/minus fem minutter. Så det var meget flot.	I meget høj grad

4	Jeg synes der var meget forskelligt personale og divergerende oplysninger fra personale til personale. Jeg oplevede at jeg selv skulle være meget op-søgende for at få den rette information.	I nogen grad
71	Jeg fik en behandling af en fysioterapeut som havde en rigtig god virkning. Jeg har ikke mærket noget siden.	Uoplyst
76	Kun indlagt til observation efter blodprop i hjertet.	I høj grad
69	Det var en akut indlæggelse, så tingene gik lidt stærkt, men personalet var rigtig gode til at informere og "holde" situationen under kontrol! Det tog lidt tid at få udskrevet en medicinliste i forbindelse med min hjemsendelse, da afdelingen havde printerproblemer...	I meget høj grad
64	Jeg blev lovet at min journal/episode på sygehuset ville blive sendt på e-boks efterfølgende. Dette har jeg ikke modtaget.	I nogen grad
1	Fik ingen nattesøvn eftersom der lå en mand ved siden af der havde fået [en operation], så han skreg det meste af natten. Kunne godt have flyttet mig eftersom sygeplejerskerne godt kunne se at jeg ikke kunne sove (de kom hver halve time minimum for at give ham medicin).	I høj grad
40	Stor ros til personale og læger for et godt arbejde.	I meget høj grad
48	Eventuel yderligere undersøgelse blev ikke drøftet. Fik afklaret spørgsmål hos egen læge, men havde foretrukket en bredere tilgang end "blot" det oplagte jeg blev indlagt for.	I høj grad
52	Har ikke manglet information.	I meget høj grad
32	Jeg [kunne] godt bruge mere information en anden gang. Ikke send en hjem. Hvor der står, man er fed, kan godt pakke det lidt ind.	Slet ikke
9	Jeg fik god information, men det kneb med at forstå lægen rent sprog-mæssigt. Måske kunne der være en bisidder. Min hørehæmmethed kan være en medvirkende årsag.	I meget høj grad
42	Det eneste jeg ikke er tilfreds med er udskrivelsen. Jeg følte mig smidt ud og ingen sagde farvel.	I høj grad
77	Ingen mangler.	I meget høj grad
28	Efter [en uges tid] blev patienten ramt af en alvorlig lungebetændelse. Som pårørende var jeg ikke informeret om dette, da jeg ikke var med til samtalen om behandlingen. Jeg var således ikke forberedt på den alvorlige bivirkning.	Uoplyst
53	Varme med en mellemting mellem lunken og kold, men ellers god.	I høj grad
58	Der har ikke manglet noget.	I meget høj grad
33	På Skejby var jeg indstillet til en PET-scanning. Denne blev foretaget men jeg har, til trods for henvendelser, ikke officielt hørt resultatet herfra.	I høj grad
12	I henhold til tidligere aftale med læge NN skulle jeg pga. en forhøjet blod-prøve/lunge til en lungeskintigrafi, SPECT/CT-skanning på andet hospital [i november], da den skulle være bedre end scanneren i Silkeborg? Og [da-gen efter] til udredning/svar på M1. Ved udskrivelsen fik jeg at vide, jeg	I nogen grad

hermed var afsluttet og skal gå til egen læge om yderligere [info] om mine anfald, da egen læge kender mig bedst? Men er blevet sendt til gastroskopi [sidst på måneden], men hvor får jeg resultatet?

- 81 Blev overført til andet hospital. Indlæggelse efter klokken 17 på den første dag. Indlæggelse på andet hospital næste dag []. I meget høj grad

Medicinsk Afsnit 2 RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
35 Jeg savnede at personalet først undersøgte om jeg havde parasitter, da jeg selv anførte at min søn havde mistanke om det. Jeg er forundret over at man ikke undersøger for det, når patienten har så langvarig diarre.	I høj grad
30 Jeg synes ikke jeg blev informeret om noget ordenligt. Da hun skulle opereres fik vi intet af vide, og vi er stadig meget uforstående omkring min situation. Lægerne og personalet i [by] ville ikke fortælle noget omkring sygdommen. Jeg synes ærlig talt de hele tiden prøvede at pakke det ind, og ikke ville ud med hvad det rigtigt var. Jeg er meget utilfreds.	Slet ikke
11 Jeg kan ikke huske informationer omkring udskrivelse eller informationer i det hele taget.	Uoplyst
41 Jeg fik konstateret sukkersyge. Men fik ikke noget oplyst om at jeg skulle undgå sukker eller passe på med hvad jeg spiser. Det synes jeg var mærkeligt. Jeg forstår ikke at jeg ikke fik den første tablet på sygehuset. Jeg skulle først vente på, at få recepten på serveren, og så på apoteket og så hjem. Der gik al for lang tid inden jeg kom i behandling.	I nogen grad
19 Jeg blev nok udskrevet et par dage for tidligt.	Uoplyst
78 Information om bivirkningerne og brugen af binyrebark[hormon] samt morfin kunne have været bedre. Men jeg tror de så det som en midlertidig behandling, hvis der skulle kræftbehandles.	I nogen grad
15 Der var stort set hele tiden nye mennesker, der skulle forholde sig til mig. Oplevede at de kun i ringe grad havde læst/forståelse for, hvad problemstillingen var. Det er frustrerende og irriterende. Der var hele tiden ventetid. Oplevede at jeg selv skulle skubbe på for at undersøgelser mv. blev foretaget. Havde ingen afklaring, da jeg blev udskrevet.	I ringe grad