

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Medicinsk afdeling M
Regionshospitalet Randers

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 Brugerindvøling, 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.

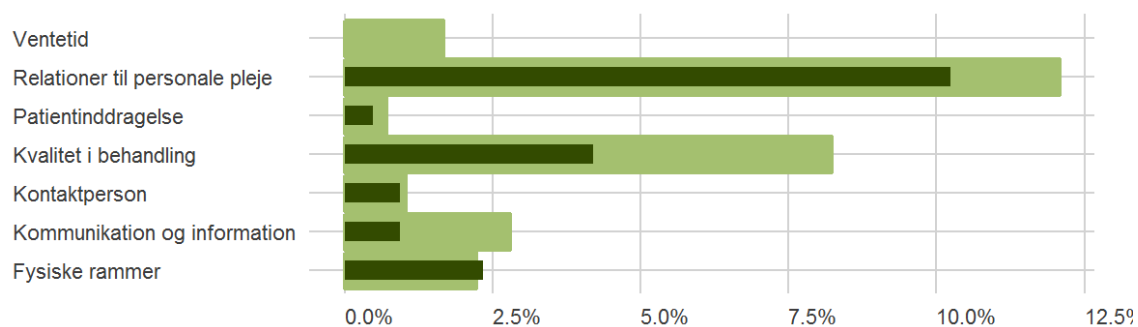
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



Sengeafsnit 2 - Randers, Medicinsk afdeling M, Regionshospitalet Randers

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?
47 Jeg mener, at der bør være en bedre kommunikation mellem den læge, der tilser en patient umiddelbart før weekenden, og det personale der er tilbage i afdelingen, således at der ikke opstår en misforståelse som i mit tilfælde. Men alt i alt var jeg meget tilfreds med mit ophold på begge afdelinger. Altid et glad, venligt og meget kompetent personale trods travlhed på afdelingen. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
42 Jeg var indlagt [i en uge], og manglede i den grad mine grøntsager. Det var minimalt, hvad der var af nogen form for grøntsager. Det forstår jeg slet ikke. Og så på et sygehus! Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
37 Ønsker aldrig mere at blive indlagt på Randers Sygehus.	Slet ikke
23 Afdelingen var altid opmærksom og behjælpelig med de ønsker, som man havde som patient. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
21 For mange forskellige meninger fra mange læger. Kontaktperson,	I meget høj grad
16 For lidt personale. De har for travlt. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
30 Mit forløb med Regionshospitalet Randers var meget tilfredsstillende. En meget positiv oplevelse var SMILET. Ikke kun af sygeplejersker, der indgik i behandling, men også af personalet jeg mødte på gangen. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
35 Intet at tilføje.	I meget høj grad
57 Natten var frygtelig, og jeg fik først smertemedicin [tidligt] om morgenen. Kvalitet i behandling,	I høj grad
32 Der skulle være mere fokus på, hvor angst man er, så man ikke bare sende en person med svær kol hjem, selvom tal osv. er fine. Angsten tog over, og derfor blev en tur omkring akut nødvendigt efter 14 dage. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
55 [] PERFEKT.	I meget høj grad

Sengeafsnit 1 - Randers, Medicinsk afdeling M, Regionshospitalet Randers

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?
17	Alle var så venlige, når de kom ind på stuen til os. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
8	Der var ikke ro på stuen. Fysiske rammer,	I ringe grad
50	Har været indlagt på MS1, MS2 og MS3. Det er ikke afdelingerne, der er noget galt med. Har talt med mange læger på ovennævnte afdelinger. De har fået mig behandlet, så mit infektionstal kom ned, så kunne jeg udskrives til at komme igen fire uger efter igen. Behandlingen var ok. Men mit problem med min sygdom blev ikke behandlet, da det er et problem [indenfor bestemt medicinsk speciale]. Kvalitet i behandling,	I høj grad
28	Jeg var indlagt til udskrivning efter operation [ved andet hospital], og havde to overnatninger på Randers afdelingen. Det er kritisabelt, at der ikke var en seng til rådighed, da jeg ankom med ambulancen. Den seng, jeg så fik, var særdeles ubekvem at ligge i. På andendagen blev jeg overført til en stue med tre andre patienter. De var meget støjende om natten, og alt i alt fik jeg sovet MEGET lidt de to nætter, jeg var på afdelingen. På anden nat var der en patient fra en anden stue, som blev meget urolig med utallige råb om hjælp og løb op og ned af gangen. En anden patient hjalp med at berolige/pacificere den tydeligvis forstyrrede/påvirkede patient. En ret grim oplevelse, og en situation som personalet måske havde svært ved at håndtere. Fint nok at en patient var i stand til at hjælpe selvfølgelig. Det faglige personale på afdelingen (sygeplejersker og læger) oplever jeg som særdeles kompetent. Hurtige og præcise svar på diverse spørgsmål, og meget lydhøre omkring forslag og bekymringer i forbindelse med udskrivningen. Meget betryggende med folk som tydeligvis er specialister på deres felt, og dejligt at de samtidig optræder sødt og venligt og bestemte. Der er 100 procent styr på den del, og det er jo det vigtigste. :-) Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
3	Jeg syntes, at personalet gjorde det godt. Derimod burde der være et operationsrum, som har en standard, der ville være i orden. Jeg vil foreslå, at der	I høj grad

- bliver set på lokalerne, modsat sengestuerne, således at der kan være plads til især patienter og pårørende. Det ville være muligt for overkommelige beløb! Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,
- 2 Der var en fin atmosfære. Søde mennesker, dygtige læger. En fin, fin oplevelse. Måske afdelingen kunne være opmærksom på om andre patienters pårørende/besøgende taler for højt og hvis ja, så henvise dem til fællesarealer. Det kommer jo sådan set ikke mig ved, hvad andres veninder tænker, mener m.v. om verden udenfor hospitalet. Det er det eneste der var træls. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,
- 20 De fleste medarbejdere var søde, glade og imødekommende, men specielt en person [] var ubehagelig og havde overhovedet ingen situationsfor-nemmelse. Relationer til personale/Pleje,
- 24 Jeg var til undersøgelse af hjertet og blev indlagt. I nogen grad
- 13 Alt for mange forskellige personer til varetagelse af opgaverne omkring samme patient. Relationer til personale/Pleje, I nogen grad
- 31 Personalet i Randers var bare super søde. Må også lige nævne maden. Den var SUPER god. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 59 En positiv oplevelse trods ondt i hovedet. En stor og fin oplevelse med en fin mad. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 4 Alle på afdelingen er utroligt hjælpsomme og er meget flittige. Det virker som om der er nok at se til. Guld for afdelingen, for os som indlagte, er personalet, som sørger for mad og drikke gennem hele dagen. Det var fantastisk. Som alle ved kan tiden blive lang på et sygehus, men med en god forplejning går tiden altså bare hurtigere. TAK. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 62 Det ser ud til for mig, at afdelingen kan organisere arbejdet på en mere effektiv måde, så der bliver bedre tid til omsorg og pleje af den enkelte patient. Ministeren lægger op til igen og igen og igen, at den enkelte patient skal følges af de samme behandlere igennem et forløb. Idéen er stadig god, også da den blev født første gang for meget lang tid siden! Kontaktperson, Slet ikke
- 5 MS1 og MS2 fungerede optimalt. MS3 var kaotisk. Lægerne satte sig ikke ind i min journal, en MR-scanning blev der ikke fulgt op på før jeg gentagne gange havde rykket. Urinprøve stod en hel uge før jeg fik at vide de ikke skulle bruge den alligevel. Medicin jeg skulle have måtte jeg rykke for, og fik et vrangent svar da jeg spurgte efter den. Information til min datter mangelfuld. Det virkede som om de ikke indbyrdes vidste hvad de andre gjorde, problematisk med skiftende læger, og en [andet personale] som virkede negativ. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, I nogen grad
- 41 God pleje og god mad. Relationer til personale/Pleje, I nogen grad

Sengeafsnit 3 - Randers, Medicinsk afdeling M, Regionshospitalet Randers

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?
12	Skulle gøre opmærksom på at jeg [har et handicap] og fik så den relevante hjælp.	I høj grad
53	Det er noget fantastisk sødt personale der er på afdelingen, selvom de har travlt, er de stadig smilende og venlige. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
43	De to stykker franskbrød om morgenen var nogle latterlige tynde halve stykker, men rundstykkerne var fine. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
6	Godt som det var!	I meget høj grad
45	Man kunne starte med at lytte til os og hvorfor vi var blevet henvist til akutmodtagelsen af vagtlægen. Personalet virkede stressede allerede fra morgenen og det blev bestemt ikke bedre som dagen skred frem. Information og kommunikation er absolut væsentligt ved en akut indlæggelse. Muligt de vurderede, at min datters indlæggelse ikke var "her og nu" behandlingskrævende, men ved nærmere undersøgelse nogle dage senere (fordi der ikke var tid før) fik hun konstateret kronisk tarmbetændelse. Det kunne man have fundet ud af allerede samme dag, som hun blev indlagt, men det "var der ikke tid til" var beskeden. Det samlede indtryk er total kaos på akutmodtagelsen, stresset personale, stort set ingen information og total ringe kommunikation afdelingerne imellem. Håber aldrig vi får brug for den afdeling igen! Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	Slet ikke
36	Som helhed havde jeg en "god oplevelse", venlig og hensynsfuldt personale, hvis vi ser bort fra det nævnte problem. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
39	Rengøring af toilet på stuen må godt være bedre. Fysiske rammer,	I meget høj grad
14	Jeg havde en god oplevelse under min indlæggelse. Et yderst venligt og kompetent personale. En god ånd som gav en fornemmelse af et godt arbejdsmiljø og et godt forhold personalet imellem. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

Sengeafsnit 4 - Randers, Medicinsk afdeling M, Regionshospitalet Randers

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?

65 Vi vurderer, at afdeling MS 4 Randers Regionshospital kan løse opgaverne bedre, såfremt der tilføres personaleressourcer til afdelingen. Nogle medarbejdere udtaler direkte, at der er for få hænder til at dække opgaveområderne forsvarligt. Vi oplever stort stressniveau blandt nogle af medarbejderne, som er nødt til at afvise at gå i relevant dialog eller svare på spørgsmål. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

Slet ikke

Sengeafsnit 2 - Randers, Medicinsk afdeling M, Regionshospitalet Randers

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?
47 Alt var OK.	I meget høj grad
37 Der var ikke plads på akutmodtagelsen, da jeg kom, og jeg blev derfor med det samme kørt til akutskadestuen, hvor der var bedre plads og mere ro. Jeg blev godt modtaget af en sygeplejerske og hurtigt tilset af flere læger. Det blev besluttet, at jeg skulle til røntgen og scanning pga. mine smerter og overføres til en medicinsk afdeling. Det skete først næste morgen. På vej til afdelingen blev jeg røntgenfotograferet.	I meget høj grad
40 Jeg havde det ikke godt, men jeg har ikke noget at klage over. Jeg fik en god behandling både af læger og sygeplejersker.	I meget høj grad
23 Modtagelsen er upåklagelig, altid hjælpsom, og undersøgelserne kommer ret hurtig. Ingen grund til klage.	I høj grad
61 Det var ok.	I nogen grad
11 Jeg syntes alt havde et fint forløb. Jeg har bestemt ikke nogen grund til at være utilfreds.	I meget høj grad
35 Jeg synes at jeg fik en fin behandling, tak.	I meget høj grad
57 Jeg tror ikke der var personale nok. De havde meget travlt og gjorde alt hvad de kunne.	I meget høj grad
44 Ifølge andre var jeg ikke heldig med netop dette afsnit på akutmodtagelsen. Men det vil jeg gerne forsøge at rette op på, fordi min oplevelse var en ganske anden. For mig var det et perfekt sted med søde og venlige sygeplejersker. Alt fungerede som det skulle og måske lidt mere. Jeg tror at dårlig omtale måske kunne rettes til nogle patienter som tror de er indlagt på et fem-stjernet hotel. Jeg er en aldeles tilfreds patient, og I kan bare henvise til mig. Tak for god behandling.	I meget høj grad
9 Det var kun godt, var noget omtåget. Derfor "ved ikke " som svar et par steder.	I høj grad
55 Kun positivt, HVIS man kan bruge den betegnelse i forbindelse med	I meget høj grad

indlæggelse.

Sengeafsnit 1 - Randers, Medicinsk afdeling M, Regionshospitalet Randers

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?
66	Jeg fik en super god behandling, lige fra jeg kom ind, til jeg sagde farvel og tak.	I høj grad
17	Alt gik meget hurtigt, og alle var meget venlige.	I meget høj grad
28	Jeg ankom til [sygehuset] fra indlæggelse på [et andet sygehus]. Der var forvirring om hvornår jeg ville ankomme, og der var således ikke en seng til rådighed da jeg ankom. Afgangstiden fra [det andet sygehus] var bestilt mindst en dag i forvejen og burde kunne deles.	I ringe grad
3	Virkede flot, men problemer med isættelse af venflon. Burde være anæstesipersonale!	I meget høj grad
7	Alle var meget dygtige og venlige. De redede mit liv da jeg havde en blodprop i hjertet. Jeg følte mig tryk og i kyndige hænder.	I meget høj grad
49	Modtagelsen var OK.	I høj grad
31	Jeg var enormt tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
4	Har kun ros. Det virker og er meget professionelt.	I høj grad
62	Ankom til AKUT Modtagelsen [om aftenen] med ambulance. Med store smerter svarede jeg på de samme spørgsmål mange gange. Ingen handling, ej heller smertestillende medicin før midt på aftenen. Lang ventetid på røntgen, og endnu længere ventetid på samtale med en læge og foreløbig udredning. Først efter midnat fik jeg effektiv smertebehandling. [Om natten] fik jeg endelig ro på en stue, på AKUT Modtagelsen. Det er mildt sagt en dårlig behandling. Meget opslidende og belastende for alle, både patient og pårørende. Jeg er sikker på at arbejdet i en sådan afdeling kan planlægges bedre, og langt mere effektivt.	Slet ikke
22	Fin modtagelse i Randers og akut til andet sygehus, men jeg er utilfreds med at min mand ikke fik besked om overflytning.	I meget høj grad
56	Professionelt personale med tid til at lytte og svare på spørgsmål.	I høj grad
5	Jeg lå længe alene og vidste ikke hvad der skulle ske. Jeg fik ilt, men fik det værre og værre. Der gik op til to timer før jeg blev tilset af en	I ringe grad

læge. Under min første indlæggelse [i sommers] nåede jeg at få hjer-
testop og vågnede først op på intensiv. Mine oplevelser på de for-
skellige afdelinger har været meget forskellige. På Medicinsk Senge-
afsnit 2 oplevede jeg et omhyggelig og engageret personale med
smil og tid til trøst, selvom det var tydeligt de havde travlt. Fik klar og
præcis besked fra lægerne. På Medicinsk Sengeafsnit 3 var det lige
modsat. Nærmest kaos, vrantne svar når man bad om medicin som
de havde glemt at udlevere, mange forskellige læger med modsatte
oplysninger og forskellige oplysninger til mine pårørende.

- 52 Jeg blev udskrevet for hurtigt. Derfor måtte jeg syv døgn på [genop- I ringe grad
træningscenter]. Bl.a. fordi jeg havde en alvorlig [infektion].
- 60 Vi mener man burde tilses hurtigere af en læge på akutmodtagelsen. I ringe grad

Sengeafsnit 3 - Randers, Medicinsk afdeling M, Regionshospitalet Randers

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?
54 Akut medicinsk afdeling fungerede ikke efter mine forventninger. Ingen kontakt fra personalet i et par timer. Der var ikke adgang til klokkesnor, da urinprøven skulle afleveres. Heldigvis kom min kone og forsøgte kontakt til afdelingspersonalet. Min kone blev afvist men traf en sygeplejerske fra G-afsnit, der hjalp os med en urinkolbe. Den mangelfulde pleje kan måske skyldes, at personalet var mere optaget af, at afdelingen havde besøg af TV. Derfor forekom det mig en lettelse, da jeg efter 4 timers ophold i modtagelsen blev overflyttet til almindelig medicinsk afdeling til behandling.	I ringe grad
36 Jeg manglede et program for smertebehandling. Gennem hele indlæggelsesperioden kørte det ikke optimalt!	I meget høj grad
10 Det varede for længe inden der kom en læge, [flere timer].	I meget høj grad
29 Der var ikke information om hvad der skulle foregå.	I nogen grad
25 Jeg husker ikke ret meget, men jeg fik en god behandling. Tak for det.	I meget høj grad
39 Alt service og behandling var i top. Personalet var søde, rare og hjælpsomme.	I nogen grad
14 Mit indtryk var, at der var stor travlhed på Akutafdelingen. Lang ventetid fra kald til reaktion.	I nogen grad
46 Meget tilfreds ved ankomsten.	I meget høj grad

Sengeafsnit 4 - Randers, Medicinsk afdeling M, Regionshospitalet Randers

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?
65 Diagnose alvorlig hjerneblødning med [specifikke følger]. Overført fra Neurologisk afdeling, Aarhus. Modtaget af en Social- og sundhedsassistent. På forespørgsel om at tale med en læge var svaret, nej, der er en læge til fire afdelinger i weekenden. Det er muligt at bestille en samtale med en læge efter weekenden. Vi oplever at der er mangel på kvalificeret personale, generelt mangel på plejepersonale. Vi oplever at der mangler relevant pleje/omsorg til en patient med alvorlig hjerneblødning, med nævnte skader.	Slet ikke
27 Husk at tilbyde drikkevarer og mad.	I høj grad

Sengeafsnit 2 - Randers, Medicinsk afdeling M, Regionshospitalet Randers

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
37 Der kom en ny læge næsten hver dag. De var helt uenige om, hvad der skulle ske. Den scanning, der blev bestilt i modtagelsen, blev aflyst, da jeg kom på afdelingen og havde set røntgenbilleder. Gigtlægerne bestilte forskellige undersøgelser og syntes, jeg skulle overføres til Århus, da jeg gennem mange år har været og stadig er tilknyttet den reumatologiske afdeling der. Næste dag kom der en ny medicinsk overlæge, som havde en anden mening og aflyste alt det, den første havde sat i værk. Det skete flere gange. Det eneste, alle læger var enige om, var at give mig mere og mere medicin, så jeg til sidst var totalt dopet. Ingen fandt ud af, hvorfor jeg havde smerter. Så blev der bestilt en ny scanning, efter at min søn bad om en lægesamtale. Jeg kom til scanning, men desværre scannede de det forkerte, så der var stadig ingen svar på, hvor smerterne kom fra. Så skulle der bestilles en ny scanning, som igen blev aflyst flere gange af uenige læger. Den ene bestilte, og den næste aflyste osv. Jeg var indlagt i 14 dage og følte mig mere syg, da jeg kom hjem, end da jeg blev indlagt. Mit funktionsniveau efter indlæggelsen har betydet, at jeg i dag må have hjælp fra hjemmeplejen. Noget, jeg ikke tidligere har haft brug for. De fandt ikke ud af, hvorfor jeg havde ondt, men jeg fik så meget morfin, at jeg havde svært ved at fungere. Ingen tog medicin væk, når de ordinerede ny medicin. Til sidst fik jeg medicin for alle de teorier, de havde om, hvad jeg fejlede. Jeg kæmper stadig med virkningerne af al den medicin, som min egen læge nu er ved at trappe mig ud af. Ved udskrivelse blev der bestilt ny scanning i Horsens. Jeg føler, at indlæggelsen og den meget medicin har gjort mig så afkræftet, at jeg har svært ved at komme i gang og blive rehabiliteret.	Ja
33 For lang tid til fokus på mine smerter. Medicinkoordinering i forhold til det faktuelle forbrug. Lang tid inden [] [] på ben blev iværksat.	Ja
64 På dagen hvor jeg blev udskrevet, skulle jeg til endoskopi-undersøgelse. Da jeg ikke var blevet "udtømt", måtte undersøgelsen afbrydes. Det betød en ekstra tur til sygehuset efter udtømmelse i hjemmet.	Ja
16 Fik ikke min nødvendige [medicin] ved transplantation af nyre.	Ja
51 De troede det var en blodprop og gav mig blodfortyndende, men jeg skulle tømmes i lungen, så det blev udskudt et døgn.	Ja

Sengeafsnit 1 - Randers, Medicinsk afdeling M, Regionshospitalet Randers

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
20	Lå med termometer i enden i over en halv time, da de havde glemt det.	Ja
13	Fejl i medicinlisten, jeg modtog ved udskrivelsen.	Ja
62	Jeg pådrog mig en infektion, som ikke kunne lokaliseres. Jeg blev behandlet med antibiotikum. Det må siges at være en fejl. Jeg ville gerne have været foruden alt det ubehag.	Ja
18	Vi var ikke enige om min medicin, som jeg havde taget i flere år men fik [dette] rettet.	Ja
5	På afdeling ms3 var der rod i medicinudleveringen. Jeg oplevede ingen fejl på afdeling ms2 eller ms1.	Ja

Sengeafsnit 3 - Randers, Medicinsk afdeling M, Regionshospitalet Randers

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
58	Fik ikke min medicin. Min afføringsprøve blev smidt ud.	Uoplyst
53	Mit medicinkort var ikke opdateret selvom jeg fire gange tidligere havde bedt om det.	Ja
43	Jeg tror ikke rigtigt de havde styr på mængden af insulin, det fik jeg selv da jeg kom hjem.	Ja
54	Manglende information. Jeg oplevede en utryghed ved indlæggelsen samt manglende omsorg og specielt manglende pleje, som gjorde opholdet i den akutte medicinske afdeling utrygt og dermed meget ubehageligt.	Ja
45	Vi blev hverken set eller hørt - sådan var følelsen. Vi kom ind om Vi blev hverken set eller hørt. Sådan var følelsen. Vi kom ind om morgen og flere gange i løbet af dagen spurgte vi ind til hvad der skulle ske, men ingen kunne svare. Det virkede som om personalet havde ALT for travlt og lægen vi snakkede med på et tidspunkt lyttede stort set ikke til det vi fortalte. Lægens telefon ringede og han hverken gik til side eller andet. Han tog blot telefonen selvom vi var midt i en samtale. En meget arrogant læge. Det er meget frustrerende. Sen eftermiddag var der fortsat ingen der kunne svare på hvad der skulle ske. Vi kunne få lov til at sove hjemme (eget valg), og så møde op næste dag, men efter frokost den næste dag var der fortsat intet sket. Så tog vi hjem og bad om at blive ringet op af en kompetent læge fra den afdeling der skulle overtage den videre behandling. Vi blev ringet op senere på dagen, og ENDELIG fik vi en kompetent læge at tale med og en plan for det videre forløb. Efter halvanden dag! Det er simpelthen under al kritik. Min datter har en [bestemt sygdom] med flere følgesygdomme så vi er om nogen bekendt med diverse indlæggelser, men indlæggelsen på akutmodtagelsen var uden sammenligning den værste vi nogensinde har været udsat for. Det forløb vi var igennem på akutmodtagelsen kan man simpelthen ikke tilbyde nogle mennesker!	Ja
36	Personalet foreslog smertebehandling hver sjette time (to Pamol), det fungerede ikke, jeg måtte løbende gøre opmærksom på det, med store forskydninger til følge [mange timer]. Dvs. ind og ud af et unødvendig smerteforløb. Jeg nævnte det for sygeplejerske, og ved stuegang uden ændring!	Ja

Sengeafsnit 4 - Randers, Medicinsk afdeling M, Regionshospitalet Randers

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
19	1. Indlagt i Randers, i stedet for på andet hospital. 2. Overflyttes til et andet hospital med henblik på MR-scanning, som pårørende fortalte, at han ikke måtte få, ifølge NN. 3. Flyttes så retur til Randers, i stedet for at blive på andet hospital. 4. Ved udskrivning sendte de patienten hjem i taxa uden hjælp til at komme op ad trappen! 5. Medicinering: Hospitalet ville ikke give medicin på sædvanlige tidspunkter.	Ja
65	Diabetespatient. Stor forvirring omkring måling af sukkertal, insulingivning. Sukkertallene [varierede]. Vi forsøgte at samarbejde med afdelingen, men det er Randers Regionshospital, afdeling MS 4, der har den fulde kompetence omkring måling og insulingivning under indlæggelse. Situationen gav stor utryghed relateret til nævnte hjerneskader. Visitering til videre genoptræning foretages af en fysioterapeut. Orienterende møde med overlæge, sygeplejerske, fysioterapeut med besked om genoptræning på [et plejecenter]. Vi ønskede genoptræning på [et neurocenter], hvilket blev afslået "blankt". Orienterende møde er et relevant tilbud til patient og pårørende, men præget af at der kun er afsat kort tid til mødet. "Beklager, jeg skal videre til et andet møde", siger overlægen og forlader mødet. Gennemgang af genoptræningsplan med fysioterapeut er OK, men også præget af at der ikke er tid nok. Vi mener det er en fejl, at der ikke er tid nok / personalet har ikke tid nok til de opgaver der er på Medicinsk sengeafsnit 4, med generelt ældre patienter.	Ja

Sengeafsnit 2 - Randers, Medicinsk afdeling M, Regionshospitalet Randers

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?
47 Jeg er stadig tilknyttet Aarhus, som står for det videre forløb i forbindelse med scanning osv. i forbindelse med kemo- og stråleterapien. Med hensyn til udskrivning, fik jeg af lægen oplyst, at fordi der ikke skulle foretages yderligere i weekenden, kunne jeg formentlig komme hjem i weekenden, og møde ind igen mandag. Men der var åbenbart ikke givet besked videre til andre, så da jeg efter middag lørdag henvendte mig til sygeplejersken om dette, kendte hun ikke noget til det. Da der ingen læge er i afdelingen i weekenden til at vurdere dette, ville hun få fat på en læge fra en anden afdeling. Efter nogen tid kom en læge. Han var af den overbevisning, at jeg lige så godt kunne udskrives helt, og at der ikke var grund til at komme igen mandag. Jeg skulle således henvende mig til Aarhus efter weekenden for at meddele, at jeg var udskrevet og igen var tilknyttet dem. Da jeg blev udskrevet, spurgte jeg derfor lægen, hvordan jeg skulle genoptage min medicin for blodtryk og kolesterol, som jeg ikke havde fået under indlæggelsen. Denne læge mente ikke, at der var grund til at genoptage denne medicinering, og at jeg kunne kontakte min egen læge i løbet af en uges tid for at høre dennes mening herom. Med hensyn til overgangen til min normale blodfortyndende medicin igen, skulle jeg også henvende mig til egen læge.	I høj grad
37 Jeg manglede i høj grad at få at vide, hvad jeg fejlede. Jeg er vred over at have ligget på sygehuset i [mange dage], og der skete næsten ikke noget. Jeg er blot blevet behandlet for mine symptomer med alt for meget smertestillende medicin, som har sat mig meget tilbage fysisk som psykisk.	Slet ikke
61 Ikke mig bevidst.	I høj grad
64 Jeg ved ikke om det er det relevante felt, jeg her skriver i. Jeg har i forvejen mareridt, og jeg ved ikke om det har noget med medicinen at gøre (jeg får i forvejen hjertemedicin). Men jeg så "små gule myrer" overalt. Gulv, vægge og toilet var et mylder af "gule myrer". Et levende tæppe. Ingen andre kunne se dem! Der var tre-fire "myrer" pr kvadratcentimeter.	I meget høj grad
30 Blev videresendt til andet sygehus for kræftudredning.	I meget høj grad

- 68 Jeg synes en evt. kontakt med en læge virkede utroligt fjernt. Jeg havde et billede af en lægestand, der sidder i et elfenbenstårn og kigger på data. Kontakten med en læge en af de sidste dage virkede fjern og menneskeligt uengageret. I høj grad
- 32 En frustreret oplevelse hvor jeg var utryk ved udskrivelse pga. af lufmangel. Eneste trøst af en meget sur læge var at sådan er din sygdom jo. Slet ikke
- 9 I forbindelse med min udskrivelse oplevede jeg total kaos på sengestuen. Dårlig kommunikation mellem Falck og den person som bestilte min hjemtransport. Falck stod på sengestuen endnu meget før jeg var klar til afgang. Det var midt i frokosten på sengestuen, mine medpatienter var ved at bestille frokost. Jeg var ikke færdig med at pakke mig og mit sammen. Jeg havde kort før fået besked på, at jeg havde [diagnose] og følte nu at jeg nærmest var i vejen. Der blev, fra afdelingens side, ringet til [leverandør] idet jeg skulle have [hjælpemiddel]. Disse kunne først være på min adresse om [eftermiddagen] og Falk hentede mig om [formiddagen]. Det lykkedes dog at få en aftale med [leverandøren] om at være på min adresse om [formiddagen]. Denne aftale blev lavet med min [pårørende], som i øvrig var vidne til hele denne gang uprofessionelle omgang MISK MASK. Jeg græd og råbte højt. Jeg følte mig SÅ DÅRLIGT behandlet, ja jeg har ingen ord for det. I ringe grad
- 55 Syntes at alt fungerede perfekt. I meget høj grad

Sengeafsnit 1 - Randers, Medicinsk afdeling M, Regionshospitalet Randers

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?
50	Har været indlagt fem gange siden maj pga. blærebetændelse. Bliver behandlet med IV-medicin og bliver klar til hjemsendelse. Dette er et urologisk problem. Har en kolibakterium, der er resistent over for antibiotika. Jeg kan ikke forstå, at jeg ikke bliver undersøgt, hvorfra den kommer fra, har siden maj talt med 15 læger samt fire urologer. Dette er forvirrende. Kan ca. holde mig rask i seks til syv uger, så er det genindlæggelse.	I høj grad
28	Jeg har efterfølgende fået indkaldelse til samtaler og undersøgelser som kom bag på mig. Det er helt sikkert fint nok, men jeg ville gerne have vidst dette i forvejen.	I ringe grad
2	Fik en kompressionsstrømpe med hjem (en der ikke passede), men der var ikke den rigtige.	I meget høj grad
7	Nej. Jeg blev informeret.	I meget høj grad
31	Syntes jeg manglede information om, hvad der skulle ske efter en måned. Mener, de ville give mig en stent, men det er nu nok Århus, det hører under? Men nu står det her.	I meget høj grad
1	Borger kan ikke klare at svare på flere spørgsmål på relevant vis.	Uoplyst
4	Generelt har jeg været meget tilfreds med indlæggelsen og udskrivelsen. Dog (og jeg ved det ikke er let) føler jeg personligt ubehag ved at være på stue med meget dårlige og ældre personer (jeg er [over 50]), og havde enestue i starten, men lige pludselig blev jeg flyttet. [Så vidt jeg kunne se], var det for at afdelingen kunne have enestuen, [hvis] noget akut skulle opstå. Lægerne og sygeplejerskerne var meget søde (kunne godt forstå mig) og fandt en løsning når jeg skulle sove om natten, men fra kl. 07.00 til 21.30 sad jeg mere eller mindre i samme stol på gangen.	I meget høj grad
62	Overordnet var informationen udemærket. Både min pårørende og jeg selv stillede mange spørgsmål, som vi fik tilfredsstillende svar på, især hos en læge, som jeg havde kontakt med flere gange (den samme læge)! Et meget stort problem er manglende/utilstrækkelig personlig pleje, deraf også større risiko for infektioner, som mange oplever til yderligere belastning.	Slet ikke
67	Er stadig under medicinsk behandling. Efter to undersøgelser på andet	I høj grad

sygehus. Skal muligvis have Pacemaker. Næste samtale på Hjerteafdelingen i Randers hvor jeg har fået super og professionel hjælp og behandling af sygeplejerske NN og læge NN.

- | | | |
|----|---|--------------|
| 5 | Som sagt var oplevelsen på MS1, MS2 og MS3 meget forskellig. God information på MS1 og MS2, men ringe på MS3. | I nogen grad |
| 41 | Der var ikke enighed blandt personalet, om hvornår jeg kunne udskrives. | I nogen grad |
| 52 | Det var først ved hjemsendelsen jeg blev klar over, at min [kone] ikke kunne klare en syg mand. | I ringe grad |

Sengeafsnit 3 - Randers, Medicinsk afdeling M, Regionshospitalet Randers

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?
58 Der var megen uro på stuen, svært at få ro. Meget lang ventetid for at tale med læge.	I ringe grad
53 Jeg skal som regel altid selv spørge på blodprøvesvar. Ofte får jeg så at vide de er normale, men når jeg kommer hjem og ser dem på sundhed.dk kan jeg se de ikke er inden for normalen. Det undrer mig. Jeg er ofte indlagt med samme sygdom, men behandlingen er meget forskellig fra læge til læge, hvor jeg jævnligt må fortælle hvordan det reelt skal gøres.	I høj grad
45 Vi fik stort set intet at vide under indlæggelsen. Blot at der var travlt på den afdeling, hvor min datter skulle overflyttes til.	Slet ikke
38 Der mangler stadig svar på blodprøver taget den sidste dag for indlæggelsen!	I ringe grad
26 Jeg blev udskrevet efter [få døgn], og jeg var sådan set ikke færdigbehandlet, og jeg fik afvide, at jeg måtte gå til en tandlæge selvom hele den ene side var hævet. Jeg måtte selv spørge om drop ,da jeg var dehydreret.	I nogen grad
34 Kunne tænke mig at der var en læge der bestemte og var min rådgiver.	I høj grad

Sengeafsnit 4 - Randers, Medicinsk afdeling M, Regionshospitalet Randers

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?
15 Meget informativ udskrivesrapport. Pårørende havde kontakt med afdelingen da udskrivelse var planlagt til dag to. Informerede om et fald tre uger tidligere der ikke var registreret. Der blev herefter foretaget yderligere undersøgelse og udskrivning udsat to dage. Både jeg som gammel mand og mine pårørende har følt at der er blevet taget godt hånd om mig både under indlæggelse og efterfølgende i eget hjem.	I meget høj grad
48 NB. Jeg har været syg i 48 år, så det er lidt svært at svare på alle tingene.	I høj grad
63 Når jeg svarer, at der ingen ro var på stuen, er årsagen den, at jeg lå på en stue med to andre ældre patienter, der ikke vidste, hvor de var, hvilket de om natten højt gav udtryk for. Og den ene om natten mente, at mit hjørne af stuen var det bedste sted at lade vandet. Jeg ringede naturligvis efter hjælp, der også kom. Om dagen blev de to ofte tilset.	I nogen grad
65 I starten af oktober: vagtlæge, mellemstor hjerneblødning, henvises til Neurologisk afdeling, som ikke kan modtage pga. for mange patienter. Visiteres til Randers Regionshospital, Akutmodtagelse, med protest fra vagtlægen. Samme dag: Akutmodtagelse, Randers, MR-scanning, visiterer til Neurologisk afdeling på et andet hospital. På det hospital, Neurologisk afdeling F2, F6 og retur til F2. To dage efter: Randers Regionshospital, MS 4, "genoptræning". Sidst i oktober: Plejecenter, Korttidsafsnit, NN, genoptræning. Information fra vagtlægen, beklager at vi skal via Randers Regionshospitalet, for at komme på Neurologisk afdeling, NN. Information fra vagtlæge, Akutmodtagelsen, Randers OK. Information fra neurologiske læger F2, F6, hurtig, kort, men OK. Ovenfor anførte forløb opleves som total forvirrende og stressende i unødvendig grad.	Slet ikke