

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Akut indlagt  
Neurologisk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest

## 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](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

[simwit@rm.dk](mailto: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.

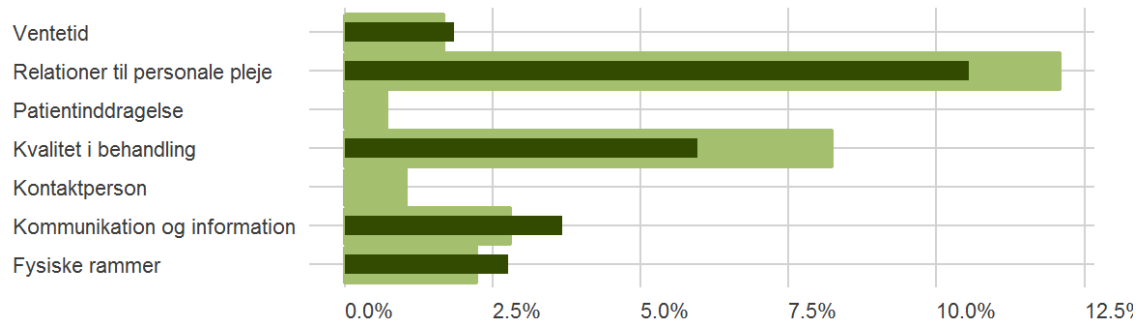
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



## **Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 1, Neurologisk Afdeling, Hospitals- enheden Vest**

### **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?
32 Det kunne være ønskeligt at plejepersonalet ikke havde så travlt, da min erfaring er, at der fejles let ved travlhed. Det giver mig som patient stor utryghed og følelsen af at være i vejen. Det var en rigtig god oplevelse med fysio- og ergoterapeut. Følte mig meget velorienteret omkring min situation i forhold til mængde og den fremtidige genoptræning. De virkede meget professionelle i deres job og jeg var på intet tidspunkt i tvivl om hvad de sagde og mente. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
5 Der er meget lang vente tid med hensyn til svar, i forhold til det hjerteapparat jeg gik med i to dage. Kvalitet i behandling,	I høj grad
1 Jeg er taknemlig ved at opleve, hvor stor indsats man gør for at hjælpe os, når man virkelig er i problemer. Jeg oplevede stor og venlig omsorg, og et meget professionelt samarbejde mellem systemerne. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
61 Fik en "holder" med hjem, som tre døgn senere skulle afleveres i Holstebro. Ikke nogen smart løsning når man er 85 år og bor i [anden by].	I høj grad
58 Meget omsorgsfulde! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
4 De kunne ansætte en bedre kok til at lave mad. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
59 Føler sig godt modtaget og behandlet af alle på sygehuset. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
2 Der skal ikke gå 6 timer, før man kan få et svar fra en læge. Ventetid,	I nogen grad
12 Alle var yderst søde og hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
63 Altid smilende og venligt personale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
45 Ja, afdelingens fysioterapeuter er meget dygtige. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
44 Der er stor forskel på, det der er sendt til min læge, og det der er sendt fra fysioterapeuterne til kommunen. Jeg har svært ved at genkende min egen sygehistorie, også den der ligger tilbage fra før min indlæggelse. Så jeg synes jeg står tilbage med 1. Stor tak for en god oplevelse som patient. 2. Ved ikke om der bliver andet end hjælp til selvhjælp? Det er i hvert fald	I meget høj grad

- sådan det lyder, når man får besøg af en person med 2 kasketter. Manden er nedslidt []. Skal opereres i skulderen i [efteråret]. Jeg har [flere lidelser]. Og nu den lille blodprop, så ærligt talt. Gamle mennesker kan vel godt bare kort tid få en smule hjælp i det daglige. Kvalitet i behandling,
- 26 Jeg var kun indlagt i ca. 18 timer (et kort forløb hvor der alligevel sagtens kan ske fejl), men jeg har intet at kritisere. Alle var meget venlige og imødekommende og alle virkede kompetente. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 66 Hvis det overhovedet var muligt, ville det være perfekt med enestue til alle, da der var megen uro på grund af de forskellige patienters tilstand. Fysiske rammer, Ikke relevant for mig
- 64 De gjorde det så godt de kunne. I meget høj grad
- 27 Super sygeplejersker. Søde, empatiske og giver rum og tid til den patient, de står overfor. Relationer til personale/Pleje, I nogen grad
- 22 At afdelingen ikke bruger læger, der ikke [er til at forstå] til ældre mennesker. Kommunikation og information, Slet ikke
- 46 Afdelingen og sygeplejerskerne gjorde et fantastisk stykke arbejde. Det samme gjorde den første læge, der undersøgte mig. Nummer to kunne jeg ikke forstå halvdelen af, og hun lyttede slet ikke til mig. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, I nogen grad
- 17 At lægen hører hvad patienter siger og ikke bare læse i en bog. Relationer til personale/Pleje, Ikke relevant for mig
- 20 Samarbejdet til [en anden] afdeling virkede velorganiseret og relevant i tilbud før udskrivelsen. Der var en positiv ånd i afdelingen. Der var en dagligstue som virkede indbydende. Der skal ikke deles personlige oplysninger på en firesengsstue forstået således: Et stofforhæng trækkes for og samtalen indledes, oplysninger fra lægen eller sygeplejersken bliver tilgængelig for alle andre også. Det er klart brud på tavshedspligten. Enten skal der ikke være andre med patienter på stuen eller patienten skal placeres i et rum, hvor tavshedspligten kan tilgodeses. Kommunikation skal være professionel, dvs. man ser på patienten, når man taler med denne, der gives ikke en besked på vej ud af døren, eller når man tillige taler i telefon. Det er min klare holdning til forudsætninger for en god patientkontakt. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, I nogen grad
- 70 Venlige og dygtige sygeplejersker. Gid jeg kunne sige det samme om læge NN! De er sandsynligvis dygtige læger, men det går ikke at bruge dem. [De er meget svære at forstå]. Det kunne de to læger, jeg mødte overhovedet ikke! Specielt ikke den [ene] læge der undersøgte mig om aftenen. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, I ringe grad



## **Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2A, Neurologisk Afdeling, Hospitals- enheden Vest**

### **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?
25	Jeg oplevede en god afdeling med arbejdsglæde. Alt i alt oplevede jeg et personale/en afdelingen som ydede en god service. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
48	Det var en sygeplejeske som bestemt ikke kunne lide nogen af os, som lå inde på stuen. Det kunne man se, lige så snart der var en af de ældre damer der trak i snoren. For jeg har da aldrig hørt en sygeplejeske sige som det første, til den person som skulle have hjælp: Er det nu dig igen?. En ældre dame på 90 år kan altså ikke selv komme op og på toilet. Alle andre sygeplejesker var søde og rare og hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
50	Neurologisk Afdeling i Holstebro har et fantastisk dejligt personale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
18	Jeg var fuldt ud tilfreds med hele forløbet, og personalet var venligt og imødekommende. Nu er det ikke fordi, jeg synes, at man kan være bekendt at stille yderligere krav, når man får sådan en god behandling, men jeg har bare tænkt på, at som i mit tilfælde, hvor man bliver indlagt akut, kunne det være dejligt, hvis man kunne få udleveret tandbørste og tandpasta, som man jo af gode grunde ikke har haft mulighed for at få med, medmindre ens pårørende har sendt det med, hvilket nok er usandsynligt, eftersom det hele går så stærkt. Det er måske et ret latterligt ønske, men det er bare ikke så rart at vide, at ens ånde lugter af kloak :-). Det er faktisk også synd for personalet :-). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
43	Da det gik så stærkt med at komme ud igen. Jeg nåede aldrig at blive klar nok i hovedet til at forstå det, jeg fik at vide. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I ringe grad
24	Lægerne NN skal kunne [være til at forstå]. Kommunikation og information,	I ringe grad
33	Jeg blev overført til [andet sygehus] til OPERATION for [somatisk sygdom] efter udredning. BLEV OPERERET [FLERE GANGE] i sommers. Er nu [på et andet sygehus] [med forskellige lidelser] som er i bedring. Håber at forbli-	I nogen grad

- ve der i henhold til sundhedsloven. Kvalitet i behandling,
- 28 Kommunikation til patienten. I nogen grad
- 34 Både undersøgelserne, plejen, osv. er helt i top. I meget høj grad
- 36 Der skal være mulighed for ro og hvile, og det er ikke muligt på en fire-sengs-stue. Fysiske rammer, I nogen grad
- 75 Personalet behandlede mig meget fint. Jeg ved ikke, hvordan standarden og procedurerne er for den ventetid, der ligger imellem de forskellige undersøgelser. Ventetiden kan være lang, når man ikke kan foretage sig noget. Værst var det dog, at jeg det meste af dagen ikke måtte få noget at spise og heller ikke ret meget at drikke. Naturligvis grundet de forskellige undersøgelser. Jeg fik derfor sent middagsmad, hvor jeg må sige, at det var en forsvindende lille portion, når man tager i betragtning, at jeg ikke havde spist hele dagen. Heldigvis var det tæt på aftenmaden, så hang det lige sammen. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 67 Behandlerne ([ ]) på afdelingen der var tilknyttet mig, var helt fantastiske. De gjorde virkelig et stort arbejde både i genoptræningen, men også med råd og vejledning samt snak når man havde behov på de svære dage. Jeg lå på en firemandsstue, og det var ikke sjovt idet der er enormt meget uro med mange mennesker på stuen konstant. Der var også uro om natten fra de andre patienter, der havde smerter og lignende, og det gør det svært at få hvilet både dag og nat. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, I nogen grad
- 30 Blev indlagt med voldsom hovedpine/migræne, først på en afdeling med meget støj. Jeg blev udspurgt om meget personlige detaljer på en stue med tre andre patienter som tilhørere (her hjælper et gardin ikke meget). Jeg venter to timer på at lægen skal komme og ordinere den nødvendige medicin. Bliver flyttet til en anden afdeling med mindre støj efter mere end fire timer. Fysiske rammer, Ventetid, I ringe grad
- 54 Toilettet var ikke gjort rent. Der var afføring på brættet fra en anden patient. Jeg informerede ikke personalet, men gjorde det selv rent med sæbe og vand og derefter sprit. Ellers var de som altid utroligt søde og hjælpsomme, og lægen, der tilså mig, virkede meget kompetent og tog sig tid til at snakke og forklare. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, I høj grad
- 39 Som nævnt før oplevede vi at de forskellige afdelinger ikke taler sammen. Man vil med fordel kunne kigge på det private erhvervsliv, hvor informationer (nogen gange om at der ikke er nogen informationer lige nu!) flyder mere frit. Kvalitet i behandling, I ringe grad
- 69 Ventetiden mellem undersøgelserne og svar på prøverne er en plage. At vente, uden at have nogen fornemmelse af hvornår den næste prøve skal tages, virker som en evighed og dagen føles meget lang. Kan ikke forlade I nogen grad

værelset i frygt for ikke at være til stede, hvis der skal tages flere prøver eller laves undersøgelser. Ventetid,

- |    |  |              |
|----|--|--------------|
| 23 | Lægevurdering inden udskrivelse. Kvalitet i behandling,  | I nogen grad |
| 13 | Som pårørende (min [ægtefælle] er [ ]dement) kan jeg rose afdelingen for, at være særdeles fleksibel i relation til, at tilpasse sig mine ønsker om samtaler med den/de ansvarlige læger i forbindelse med den daglige stuegang. Kommunikation og information, | I nogen grad |
| 77 | Jeg oplevede at alle var venlige og hjælpsomme, og der blev gjort meget for os. Relationer til personale/Pleje,  | I høj grad   |

**Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2B, Neurologisk Afdeling, Hospitals-  
enheden Vest**

**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?
73 De holdt et vågent øje med mig, og var jævnligt inde og se til mig.	I meget høj grad
14 Jeg var dårlig under indlæggelsen med hjerneblødning m.m. Der var en læge der fulgte mig under indlæggelsen. God information selvom jeg var en dårlig modtager på grund af sygdom. Min familie blev taget rigtig godt imod både af sygeplejersker og læger og de blev orienteret under hele forløbet. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
62 Træningsturene med fysioterapeuten [NN] var et lyspunkt, og ergoterapeuten [NN] var meget sød og kompetent. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad

***Øvrige, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest***

**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?

---

19 De var bare så gode. Mange I meget høj grad  
tak.

## **Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 1, Neurologisk Afdeling, Hospitals- enheden Vest**

### **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?
32 Oplevede ved ankomsten at der ikke var tid til information, da alt personale havde meget travlt, hvilket jeg gentagne gange blev orienteret om. Der gik en rum tid, inden der var mulighed for at orientere mig omkring min nuværende situation. Da neurologen ankom blev min hustru meget overrasket over, at hun (neurologen) stod og kiggede ud af vinduet samtidig med, at jeg blev spurgt ind til min nuværende tilstand. På os virkede det, som om der et mindre kaos på afdelingen, og at jeg som måske af en lettere ramt apopleksi patient, følte mig tilsidesat til fordel for andre medpatienter. Bestemt ikke nogen rar oplevelse. Alt plejepersonale (ikke fysio- og ergoterapeuterne, som gjorde det rigtig godt) virkede til at have meget travlt med tilkomne patienter. Personalet var venlige, men meget stresset. Forslag til forbedring: Min erfaring fra min indlæggelse på Aalborg Sygehus nogle dage forinden er, at jeg oplevede, at der blev taget hånd om den enkelte patient ved ankomsten. Personalet virkede rolige og afbalanceret. Ja, det virkede på mig som om der nærmest var et team, der blev sat i gang med de forskellige faggrupper. Der var ikke på noget tidspunkt nogen, der virkede eller sagde, de havde travlt, hvilket gav mig den ro jeg havde så meget brug for. (Var meget bange for, hvad min situation handlede om). Mine forslag er, at I skal snakke med Aalborg om, hvad de gør. Det virkede meget, meget professionelt der.	I ringe grad
5 Det var en fin modtagelse.	I meget høj grad
9 Jeg fik en venlig modtagelse hele vejen igennem ved undersøgelsen.	I høj grad
74 Kommentar: Jeg fik en meget fin behandling og orientering om mit indlæggelsesforløb. Personalet gav den orientering, som jeg havde brug for. Jeg har kun positive meldinger om indlæggelsen og personalets behandling af mig.	I høj grad
56 Jeg ved indlagt om natten, og personalet var venlige, både over for	I meget høj grad

mig og også over for min hustru som var med. De sørgede for en taxa til min hustru. Vi følte vi var i gode hænder.

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 71 | Er yderst godt tilfreds med modtagelse/indlæggelse på Holstebro Sygehus.  | I meget høj grad |
| 2  | Fik en god modtagelse.  | I meget høj grad |
| 12 | Hurtigt og fint.  | I meget høj grad |
| 63 | Blev indlagt via lægevagten.  | I høj grad       |
| 26 | Jeg ventede længe i modtageværelset. Lægen der tilså mig måtte gå, da der "kom" noget akut, der havde højere prioritet. Jeg blev informeret og havde ikke ondt, så det betød mindre, men ventetiden føltes lang, pga. jeg jo ikke vidste, hvad jeg fejlede. Jeg har dog fuld forståelse for, at ressourcerne skal prioriteres.  | I nogen grad     |
| 72 | Jeg er datter og skriver på min mors vegne. Der er spørgsmål jeg ikke kan svare på, da hun blev overflyttet fra anden afdeling. Jeg blev ringet op vedrørende overflytningen og var ikke med ved modtagelsen på Neurologisk Afdeling.   | Ved ikke         |
| 15 | Beklager, men ved kun det jeg har fået fortalt. Men det jeg til sidst [oplevede] inden udskrivelse var meget venligt.   | Ved ikke         |
| 66 | Yderst venlig modtagelse.   | I meget høj grad |
| 35 | Godt modtaget.  | I meget høj grad |
| 64 | Det hele gik bare så godt. Tak for god behandling.  | I meget høj grad |
| 27 | Det har ikke noget med modtagelsen at gøre, men jeg ved at min mor har haft ringet over på afdelingen, og der har hun spurgt hvordan det gik med mig. Her har hun fået at vide at hun ingen svar kunne få da de ikke måtte udtale sig om noget. Men jeg har aldrig fået at vide at hun har haft ringet til trods for at jeg har siddet på stuen i næsten seks timer.  | I høj grad       |
| 38 | Jeg fik en god modtagelse.  | I høj grad       |
| 37 | Bedre til at informere.   | Ved ikke         |
| 46 | Jeg kunne ikke ordenligt forstå hvad lægen sagde. Ved den efterfølgende scanning ringede den kvindelige læge og sagde jeg ikke havde en diskusprolaps, men inden scanningen fik jeg at vide det var noget andet de kiggede efter. Da jeg nævnte det for lægen, sagde hun til mig at det havde hun ikke tid til, og jeg måtte kontakte min egen læge. Som udgangspunkt henviste min egen læge mig jo netop til sygehuset, fordi hun ikke har midler til undersøgelser som dem. Så nu kan jeg starte forfra med en ny henvisning fra min egen læge endnu en gang. | I nogen grad     |
| 20 | Mindre afbrydelser i kommunikationen med læge og sygeplejerske, som uafbrudt blev kontaktet andetsteds fra via deres mobiltelefon. Der var stor travlhed, hvilket gav følelsen af at være til yderligere  | I nogen grad     |

belastning. Der var venlighed og imødekommenhed, men ikke et (for mig) oprigtigt nærvær.

70 Jeg blev lammet siden i ca. fem minutter tidligt på aftenen. Jeg tog ind til vagtlægen på sygehuset, som efter en grundig undersøgelse fik mistanke om mulig TIC (blodprop i hjernen) og sendte mig derfor til akutscanning i Holstebro. På dette tidspunkt vidste jeg ikke selv, at man inden for ca. fire timer efter en blodprop i hjernen, kan komme i trombolysebehandling. Denne behandling kan opløse blodproppen, så den ikke er blivende. Jeg ankom til Holstebro et par timer efter mødet med vagtlægen og kunne således have nået at blive scannet og få trombolyse behandlingen indenfor de fire timer! Hvilket jeg også havde forlangt, hvis jeg havde vidst dette. Så jeg blev først scannet dagen efter, så min blodprop nåede at sætte sig til en blivende resulterende i de eftervirkninger, jeg har nu. En forklaring er nok, at jeg blev undersøgt af en udenlandsk læge, der kun kunne tale dansk med enstavelsesord. Jeg tvivler på han havde forstået den udskrift, som vagtlægen i Viborg havde skrevet. Den så jeg selv, og der stod meget tydeligt, at jeg skulle scannes for mulig TIC. Desværre vidste jeg ikke, hvad TIC betød på det tidspunkt. I øvrigt var det en anden udenlandsk læge, der vurderede mine scanningsbilleder dagen efter. Hun mente, at jeg bare kunne fortsætte mit liv, som om intet var sket, med arbejde, motion osv. Det har jeg på ingen måde været i stand til, og både min egen læge og lægerne på det andet sygehus var rystede over den vurdering. Det er planlagt, at jeg skal starte med at arbejde to timer om dagen, når der er gået ca. to måneder efter blodproppen, og det er jeg ikke engang sikker på, at jeg kan klare!

I ringe grad



## **Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2A, Neurologisk Afdeling, Hospitals- enheden Vest**

### **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?
48	Den læge som modtog mig, havde mere travlt med at snakke i to forskellige mobiltelefoner. Han havde fire opkald, mens han var inde ved mig. Og han skrev ikke det hele ned, som han spurgte mig om. Dette fandt jeg ud af i de følgende dage, jeg var indlagt, da der kom en anden læge ind for at høre til, hvordan jeg havde det. Og han kunne så se, at det ikke var skrevet ned, selv om det var blevet oplyst, den dag jeg blev indlagt.	I høj grad
76	Trods travlhed i afdelingen, oplevede jeg kun venlighed og effektivitet!	I høj grad
6	Den var god.	I meget høj grad
18	Jeg husker ikke helt, hvordan forløbet var ved ankomsten til sygehuset fordi jeg efter mit krampeanfald stadig var en smule omtåget.	I meget høj grad
41	Det ville være dejligt, hvis lægerne [var til at forstå].	I høj grad
28	Den sidste dag jeg var indlagt på hospitalet, kom en sygeplejerske ind og informerede alle på stuen om, hvordan deres dagsprogram så ud. Dette var rigtig godt så man ikke gik rundt i uvished. Det havde jeg gjort dagen før. Overordnet tror jeg at jeres kommunikation kan forbedres, så patienterne ikke går rundt i en uvished.	I høj grad
34	Det var fint.	I nogen grad
36	Det er utroligt vigtigt, at der kommer en læge og orienterer og skaber tryghed i situationen.	I høj grad
75	Ambulancepersonalet afleverede mig på Neurologisk afdeling hvor jeg blev modtaget af en sygeplejerske som fik mig anbragt på en stue, hvor jeg fik at vide at en læge ville komme og tilse mig. Her blev jeg spurgt om hvilket medicin jeg anvender, og der blev ligeledes foretaget de gængse undersøgelser. Her blev jeg igen fortalt hvilke undersøgelser jeg videre skulle have foretaget i løbet af dagen.	I høj grad
67	Vi sad og ventede i 10 og en halv time på at komme til at snakke med en læge. Blev flere gange lovet at vi ville få den snak, men måtte til	Slet ikke

sidst opgive og tog frustrerede hjem. Dagen efter ventede vi fra morgenen af, og fik en snak med en læge og derved besked om videre forløb over middag.

- |    |   |                       |
|----|---|-----------------------|
| 30 | Der gik to timer, inden der kom en læge. Der havde været en sygeplejerske, men hun kunne ikke give den nødvendige behandling.   | I ringe grad          |
| 54 | Jeg kan ikke huske ankomsten, og min mand kom først senere.   | Ved ikke              |
| 39 | Jeg var indlagt i forbindelse med en svulst i hjernen, som er en metastase af en i lungen. Jeg oplevede, at det er ualmindelig vanskeligt, når de forskellige afdelinger skal arbejde sammen. Det ville have været fint, om jeg/vi havde en kontaktperson, som var "tovholder" på mig, og som vi kunne henvende os til, og som derefter tog kontakt til de relevante personer.  | I meget høj grad      |
| 68 | Det var fint.   | I meget høj grad      |
| 23 | Blev overflyttet fra Herning akut.  | Ikke relevant for mig |
| 13 | Min [pårørende] blev indlagt meget akut [sidst på ugen], aller sidst på eftermiddagen. Årsagen til indlæggelsen var opstået helt akut [sidst på ugen] ved at der lige pludselig opstod et tryk i hjernen fra en voksende tumor. (Som jeg kan udtrykke det, så gik min [pårørende] "helt i sort"). Min [pårørende] blev anbragt på en undersøgelsesstue, og vi ventede i over tre timer, inden der kom en læge og tilså patienten! | Slet ikke             |
| 52 | Følte at jeg blev godt modtaget og fik at vide hvad der skulle gøres fremadrettet. Påbegyndte behandlingen med det samme.   | I meget høj grad      |

## **Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2B, Neurologisk Afdeling, Hospitals- enheden Vest**

### **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?
73	Modtagelsen ved ankomsten til afdelingen var perfekt. Hjemturen fra Aarhus var dårlig. Den tog meget lang tid. Da det var spisetid kom de med aftensmaden med det samme.	I meget høj grad
8	Som helhed ok.	I meget høj grad
40	[ ]Jeg blev modtaget af en sygeplejerske hurtigt efter min ankomst, men blev først tilset af en læge adskillige timer senere. [Dagen efter ankom jeg om morgenen], sad og ventede hele dagen indtil lægen kom [sidst på eftermiddagen]. [Ti minutter senere] kunne vi køre hjem efter en lang "vente"-dag!	I høj grad
3	Rar og venlig modtagelse.	I meget høj grad
62	Modtagelsen var meget venlig, men lidt forvirret. Jeg synes at jeg i lidt for høj grad blev overladt til mig selv da jeg ankom. Desuden var selve køreturen ikke nogen rar oplevelse, mest på grund af tidspunktet på dagen [sen aften], og fordi der var meget lidt kommunikation mellem mig og det medkørende personale. Det står også lidt hen i det uvisse for mig hvorfor jeg skulle til Holstebro fredag aften, når genoptræningen først startede mandag.	I nogen grad

## ***Øvrige, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest***

### **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?
19 Var blevet godt informeret om parkeringsforhold, og hvor man skulle henvende sig til videre forløb i behandlingen. Læge og sygeplejersker var utrolig smilende og venlige. Det var en meget beroligende oplevelse. Mange tak.	I høj grad
65 Fik besked på min telefon. Jeg var på et andet sygehus kl. 10 om formiddagen, og skulle møde i Viborg kl. 12. Kunne ikke lige se hvordan jeg kunne nå det.	I meget høj grad

## **Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 1, Neurologisk Afdeling, Hospitals- enheden Vest**

### **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
60	Hvorfor kom jeg ikke i trombolysebehandling. Så var skaden sikkert ikke blevet så stor.	Ja
42	Jeg er godt tilfreds med det hele. Tak for det.	Uoplyst
61	Tabletskema udfyldt forkert. Eftersendte glemte tableletter. (Disse skulle ikke bruges mere).	Ja
58	Kun det at mine børn kørte til [anden by] hvor jeg sidste gang var indlagt, hvor det så viste sig at det var i Holstebro.	Ja
22	Fik blærebetændelse på grund af kateter, som jeg fik lagt straks ved indlæggelse. Brugte så en ny for at tage urinprøve, den dag jeg blev udskrevet.	Ja
38	Lægen glemte at ringe til MR-skanningsafdelingen. Det gav en stor ventetid.	Ja
17	Læge NN hører kun sig selv. Da jeg sagde der sad noget [galt] i halsen, meddelte han "du skal til anden by til genoptræning". De gjorde alt hvad de kunne, men [jeg kunne ikke synke]. Da jeg blev udskrevet brugte jeg natten hjemme til at massere, til der pludselig kom en stor klump som havde siddet der i [flere] uger, hvorefter jeg var rask. [] Det er læge NNs måde at høre sig selv. Det er tredje gang jeg er udsat for hans uvidenhed. Hvis ikke der sker noget, har jeg snakket med pressen som gerne vil hænge ham ud [].	Ja
29	Venstre underkæbe er bedøvet.	Ja
7	Da NN blev tilset af vagtlæge i hjemmet, målte hun NNs temperatur, ringede efter ambulancen og kørte, selvom NNs blodsukker var meget lavt, hvilket hun ikke målte. Der gik en time inden Falck kom, og NN var bevidstløs. NN lå kold på gulvet.	Ja
16	Fik ikke min pillepakke med hjem.	Ja
70	Skulle have været scannet straks da jeg ankom, til Holstebro sygehus.	Ja

## **Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2A, Neurologisk Afdeling, Hospitals- enheden Vest**

### **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
48	Jeg er ikke blevet henvist til de undersøgelser som jeg skal ind og have ambulant. Det har jeg selv måtte ringe og rykke for.	Ja
43	Jeg fik forkert [medicin].	Ja
55	Forkert angivelse af indtagelse af ordineret medicin.	Ja
33	Fejldiagnose med at det var en tumor, men var en aneurisme. [].	Ja
69	Ved scanning kom portøren ind for at hente mig, men det var ikke mit navn han opgav. Lægen var til stede hos mig, og fortalte at det var mig der skulle hentes.	Ja
47	Der var ikke styr på hvorfor jeg kom der og hvad det handlede om.	Ja
53	Udlevering af medicin i henhold til medicinskema blev ikke overholdt. Tog mit eget medbragte medicin.	Ja
31	Plejepersonalet var ikke opmærksom på, om jeg have den røde snor inden for rækkevide. [Derudover var de ikke opmærksomme på] at sænke sengen når de gik fra mig (lokalet), så jeg kunne komme ud af sengen uden at skulle "hoppe" ned af sengen.	Ja
57	Mangler EEG og EKG.	Ja

***Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2B, Neurologisk Afdeling, Hospitals-  
enheden Vest***

**17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?

---

8 Forkerte piller. Ja

## **Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 1, Neurologisk Afdeling, Hospitals- enheden Vest**

### **35. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæg- gelse og udskrivelse**

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
60	Fik aflastningsplads []. Der blev ikke tilbudt et bad i de 11 dage jeg var indlagt. Var der ikke tid?	I nogen grad
74	Jeg var yderst tilfreds med behandlingen på Regionshospitalet i Holstebro. Personalet var nærværende og informative for at støtte mig ved min indlæggelse.	I meget høj grad
1	Da min mand lige var død, så jeg er blevet alene, havde det været rart, om jeg måtte blive der om natten, ikke mindst for familien, der bor langt væk.	I høj grad
4	Lægen der behandler mig skulle være noget bedre til dansk, men det var en fantastisk sygeplejerske.	I høj grad
21	Jeg kom ind ved 18/19-tiden, og fik ikke tilbudt mad, før jeg selv spurgte. Maden bestod af to halve stykker smørrebrød. Ikke nok til at blive mæt. Først var jeg på ene værelse, hvilket var rart. Så kom jeg ind på fællesværelse, hvor jeg lå sammen med to andre ældre herre. Den ene kunne ikke gå på toilettet, så han skulle gøre, det han skulle, der hvor han var. Det var under klagelyde og naturlige lugtgener. Ikke rart. Om natten snorkede de begge to helt enormt, samt kom med klagelyde. Ingen søvn til mig. Det var ikke en positiv oplevelse. Der var forskellige forklaringer på, hvad der var galt med mig: Nogle sagde et, mens andre sagde, at det ikke var sikkert. En tredje havde slet ikke sat sig ind i min sag, og snakkede elendigt dansk. Siden indlæggelsen har jeg gået i ca. en måned uden overhovedet at høre noget fra sygehuset. Ergoterapeuten ringede til mig, og ville følge op. Det er så tre til fire uger siden nu, og jeg har intet hørt. Vi havde ellers en aftale om, at jeg skulle ind til test hos hende igen. Jeg føler mig latterliggjort, lille og ubetydelig. Det har været en træls oplevelse!	Slet ikke
49	Blev ikke informeret om, at jeg kunne have let svimmelhed i længere tid efter.	I høj grad
2	Ventede mange timer før der kom en fortravlet læge, som jeg havde svært ved at forstå. Min kone måtte bede ham om at tale tydeligt og direkte til mig, da han ville undersøge om jeg stadig havde problemer.	I nogen grad
12	Synes alle var søde og kompetente.	I meget høj grad



- |    |  |                       |
|----|--|-----------------------|
| 63 | Ingen mangler.   | I meget høj grad      |
| 26 | Jeg manglede information om mulige bivirkninger ved den medicin der blev ordineret i forbindelse med min udskrivning.  | I meget høj grad      |
| 51 | Jeg blev indlagt på Lemvig Sygehus til genoptræning.   | I meget høj grad      |
| 27 | Efter at have siddet og ventet på en stue i lidt over [adskillige] timer, kom der en læge NN ind, og fortalte en masse som jeg knap nok kunne forstå. Det eneste jeg rigtig forstod, var at jeg havde fået en blodprop i hjernen. Hun bjæffede et par ord om, at jeg skulle til flere undersøgelser. Dernæst var hun ude af døren igen. Der kunne jeg så stå med en meget tom følelse. Men da jeg kom igen anden gang, kom der en anden læge NN ind til mig. Hun tog sig tid og satte sig ned for at forklare, fortælle og vise billeder. Hun kom også med råd. Hjertelig tak for hende. Der fik jeg de svar, jeg manglede første gang. Super søde sygeplejesker på afdelingen, bare synd de havde så travlt.      | I nogen grad          |
| 37 | Som pårørende/ægtefælle har jeg manglet information på andet sygehus, ligesom jeg havde regnet med at skulle tale med en læge, før overflytning til Lemvig. Ved overflytning til Lemvig blev jeg meget ked af at se, hvor dårlig min mand var. Blodsukkeret [var meget lavt]. Hans tøj kunne vrides for vand. Jeg mener efter nogle års erfaring med min mands diabetes, ikke at sukkertal falder så hurtigt. Jeg mener at andet sygehus burde have givet min mand noget sødt og eventuelt rugbrød før de kørte ham til Lemvig. Det var ikke et rart syn at se ham i Lemvig. Personalet i Lemvig tog virkelig hånd om det og fik sukkertallet op igen. De har været fantastisk søde, omsorgsfulde og informerende. | I nogen grad          |
| 46 | Jeg har manglet information fra lægen på sygehuset.  | I nogen grad          |
| 17 | Kun at det er uforsvarligt at have NN ansat, men det må pressen jo tage sig af.  | Ikke relevant for mig |
| 20 | Efterlyste samarbejde med [afdeling NN], hvor jeg jævnligt går til kontrol, [flere gange om måneden].  | I nogen grad          |
| 70 | Hvis både læge NN og lægerne i Holstebro havde forklaret mig hvad en [specifik diagnose] er, og vigtigheden af en mulig trombolyse behandling, inden for de fire timer, havde jeg forlangt at få dette. Så var blodproppen måske blevet opløst, og jeg havde sandsynligvis ingen men haft af den!  | I ringe grad          |

## **Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2A, Neurologisk Afdeling, Hospitals- enheden Vest**

### **35. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæg- gelse og udskrivelse**

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
25 Jeg har været indlagt på Neurologisk Afdeling af flere omgange. Og det var to forskellige forløb. Første gang blev jeg MR-scannet, hvorefter jeg meget kort fik at vide, at jeg havde en svulst tæt ved lillehjernen. Formentligt en meningeom. Der skulle holdes videokonference to dage efter med Aarhus. Jeg ventede selvfølgelig meget spændt på at få mere information ved udskrivelsen på samme dag som udskrivelsen. En sygeplejerske havde fortalt, at jeg skulle have en pårørende hos mig ved udskrivelsen. Det blev en meget dårlig oplevelse. Lægen, som udskrev mig, var meget kortfattet og gav ingen information om, hvad det handlede om. Jeg kunne ikke forstå ham (dansk), og jeg oplevede ham ikke som den empatiske og faglige mennesker/læge, som skal give tid til patienten. Måske troede han, at jeg havde fået mere information tidligere. Ved det ikke. Jeg blev meget skuffet over at høre, at jeg skulle gå hjem og vente på yderligere fra Aarhus. Ingen ville "hjælpe og tage over" udover en sygeplejerske, som kontaktede Aarhus for en dato. Desværre lykkes det ikke. Det er det mest forfærdelige, jeg har oplevet. Endnu mere da jeg fandt ud af at ventetiden for samtalen og evt. behandling var meget lang, når det drejer sig om en godartet svulst. Men det omhandler jo ikke jer. Anden gang blev jeg overført fra Aarhus til jer efter operationen. Det omhandlede mest rekreation og genoptræning. Det var en god oplevelse, og jeg fik en god information fra ergoterapeuten/fysioterapeuten om genoptræningsplanen.	I nogen grad
48 Jeg ville gerne vide hvor lang tid der skal gå inden der kommer svar på forskellige prøver, som er blevet foretaget. Det kunne de ikke svare på. Der kom heller ikke den fysioterapeut, som skulle lære mig at håndtere min nedsatte følelse i [den ene] side af kroppen. Ej heller fik jeg at vide hvad der kunne være af alle de gange jeg besvimer, [hvad det] kan gøre ved min krop/hoved.	I nogen grad
50 Jeg har sclerose, og har ofte været indlagt med attack. Så den behandling, jeg fik i de tre dage, jeg var indlagt, kender jeg alt til. [].	I meget høj grad
10 Det var en skræmmende oplevelse, de [] døgn jeg var indlagt. Blev akut ind-	Slet ikke

lagt [i weekenden] med voldsom migræne. Kom på en 6-mands-stue, hvor nye patienter blev modtaget. Personalet gjorde det så godt de kunne, men der var ALT for få. Talte med fire forskellige læger, ingen havde læst journal inden stuegang. Fik morfin (som jeg ikke kunne tåle) i form af piller. Ville ikke give intravenøst, når jeg var kortvarigt indlagt? Pillerne virkede ikke, men måtte ikke få noget stærkere. Jeg krydser fingre for, at jeg ikke skal på sygehus igen. Beklager min kritik, men det er desværre sandheden.

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 18 | Den læge der tilså mig om natten da jeg blev indlagt, informerede mig om at jeg nu ikke måtte køre bil et halvt år pga. krampeanfaldet, men den læge der udskrev mig næste formiddag, sagde at jeg gerne måtte køre bil fordi jeg kun havde haft anfald om natten de gange, det er sket.  | I meget høj grad |
| 43 | Det gik meget stærkt med at få mig ud igen, men ved godt, at den seng, jeg lå i, var dyr.   | I ringe grad     |
| 11 | Blev oplyst om, at videre opfølgende behandling skulle foregå ved ørelæge, og jeg skulle kontakte egen læge for henvisning. Egen læge skal ikke henvises til ørelæge, og der var efterfølgende tre ugers ventetid på opfølgende behandling. Valgte i stedet privathospital.               | I høj grad       |
| 33 | Blev overført subakut til et andet hospital.  | I nogen grad     |
| 28 | Jeg har følt, at jeg selv skulle tage kontakt til personalet/sygehuset for at få nogle informationer om min tilstand.   | I nogen grad     |
| 34 | Jeg er aldrig blevet så grundigt undersøgt. Meget betryggende.  | I meget høj grad |
| 36 | Information er kilde til tryghed. Det er derfor uhyggelig vigtigt at der dagligt bliver taget hånd om tingene, så man bliver tryk og ikke selv behøver at spørge, hele tiden.   | I nogen grad     |
| 67 | Generelt var det ikke muligt at snakke med en læge. Jeg var indlagt i 14 dage, og så kun en læge den dag jeg blev indlagt. Det var primært fysioterapeuten og ergoterapeuten der gav mig information på trods af, at de ikke altid kunne svare på mine spørgsmål.                         | I nogen grad     |
| 23 | Manglede sammenhæng mellem sygehus og egen læge og manglede ordentlig information om min genoptræning samt plan for denne. Jeg har nok savnet at vide, hvor længe mine symptomer (balance og svimmelhed) ville forsvinde. Information omkring min fremtid fra en læge inden udskrivelsen. | I nogen grad     |
| 53 | Da jeg ikke er tilknyttet N2 i det daglige, men er tilknyttet et andet sygehus, får jeg den nødvendige information om min sygdom derfra.  | I høj grad       |

***Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2B, Neurologisk Afdeling, Hospitals-  
enheden Vest***

**35. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæg-  
gelse og udskrivelse**

Kommentar

Er du alt i alt tilfreds med for-  
løbet, fra du blev indlagt, til du  
blev udskrevet?

---

62 Der måtte gerne have været mere information om, hvorfor jeg  
skulle fra [Sygehus NN] til Holstebro. Det var faktisk et problem,  
ikke mindst for min kone, at jeg skulle så langt væk fra vores  
hjem.

---

I nogen grad