

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Akut sengeafsnit medicinsk, Herning  
Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing)  
Hospitalsenheden Vest



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	187
Besvarelser fra afsnittets patienter:	94
Afsnittets svarprocent:	50%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

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



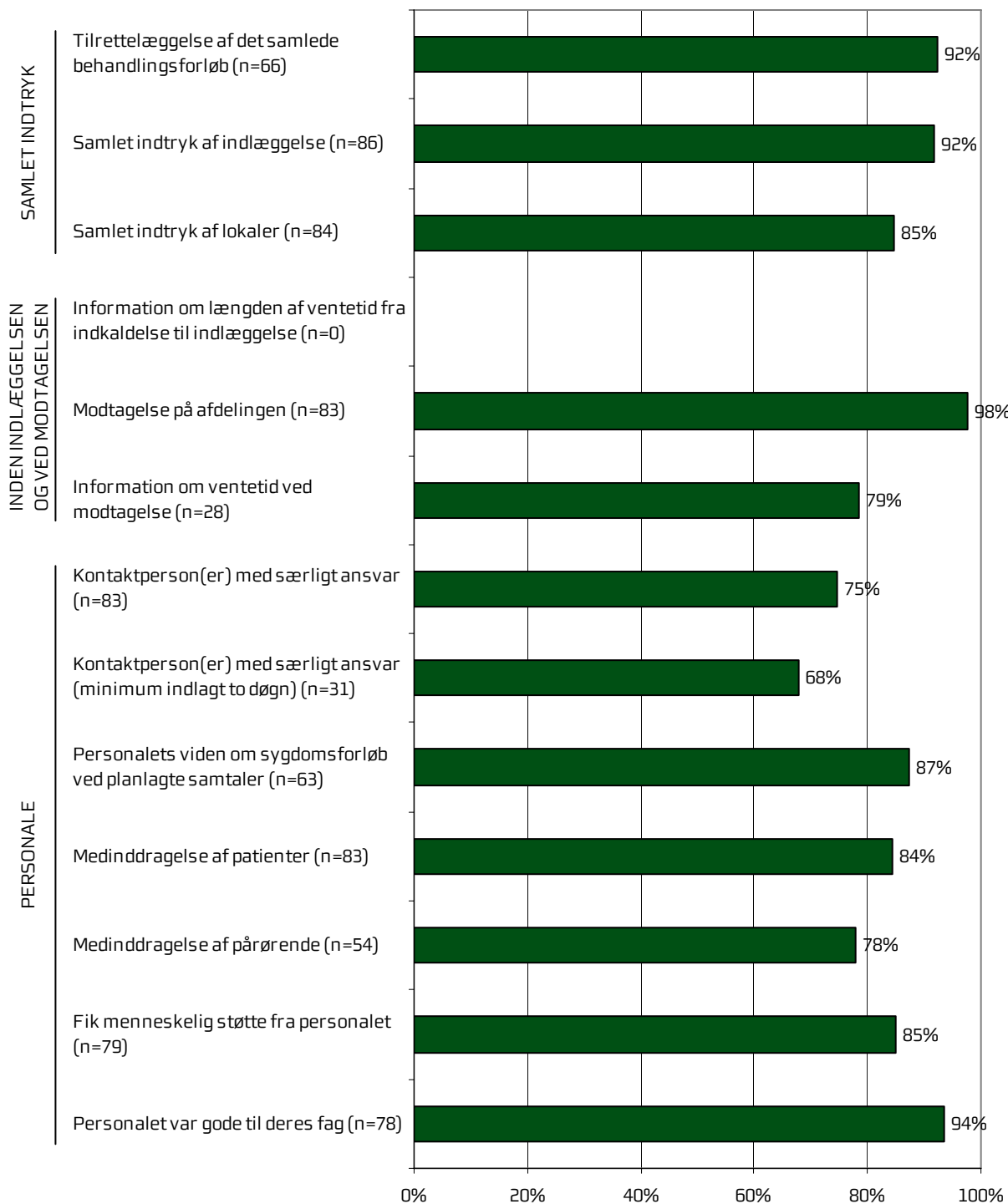


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

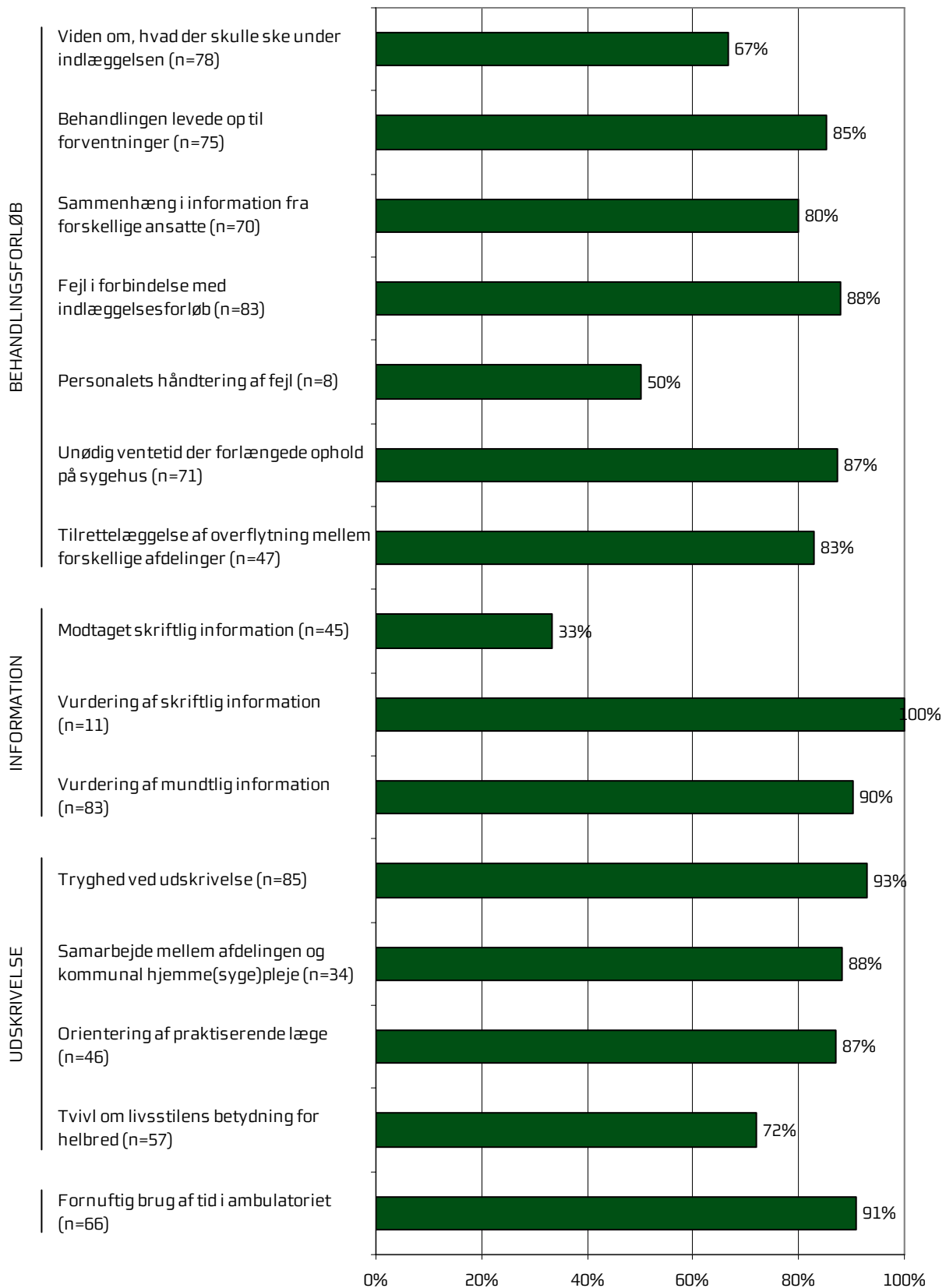
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Ingen sammenligning

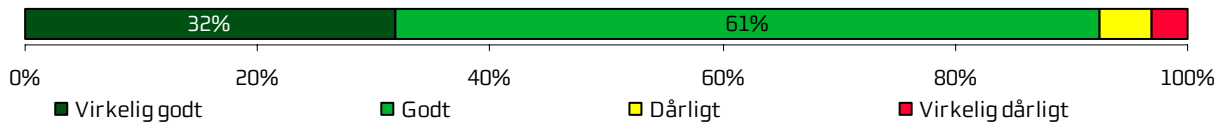
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

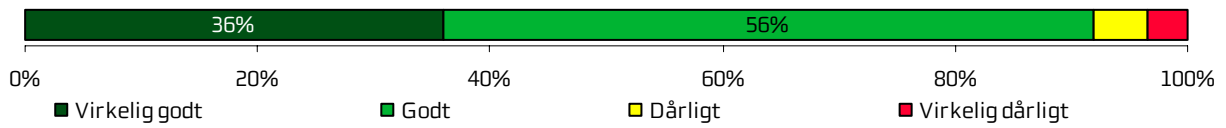
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

## Samlet indtryk

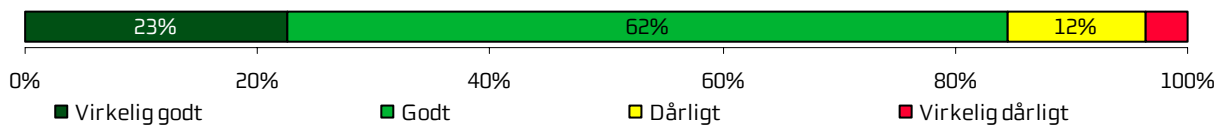
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=66)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=86)



Samlet indtryk af lokaler (n=84)



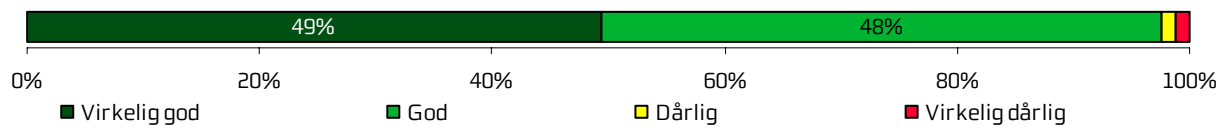
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		92 %	-	100 % *	86 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		92 %	-	100 %	86 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		85 %	-	100 % *	86 %	94 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

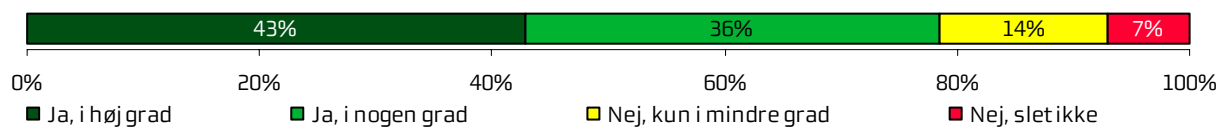
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=83)



Information om ventetid ved modtagelse (n=28)

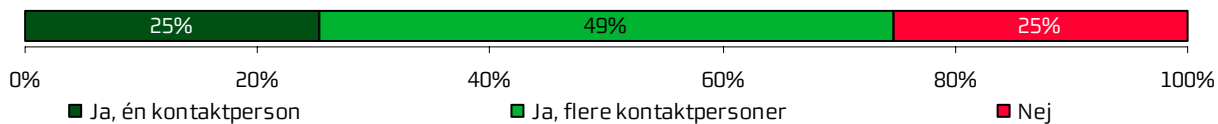




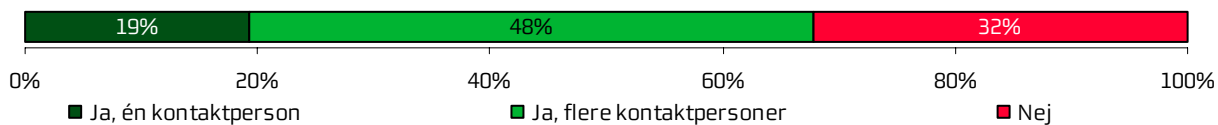
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		-	-	100 %	95 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		98 %	-	100 %	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		79 %	-	85 %	58 %	73 %

## Personale

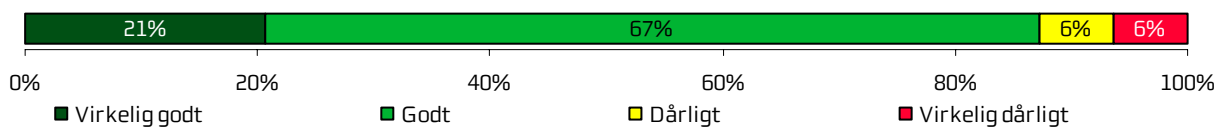
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=83)



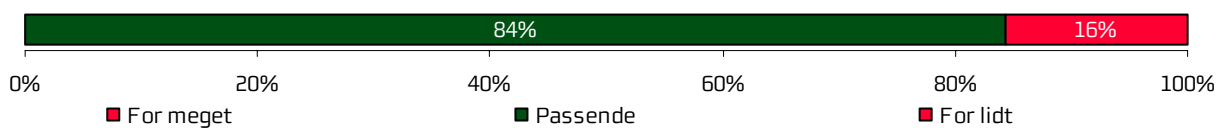
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=31)



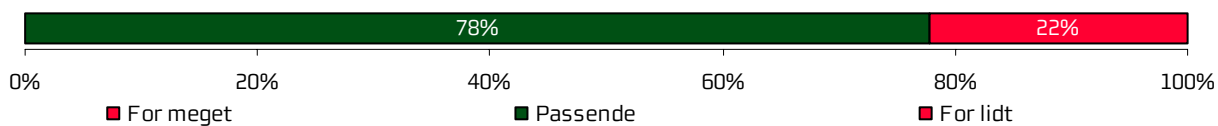
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=63)



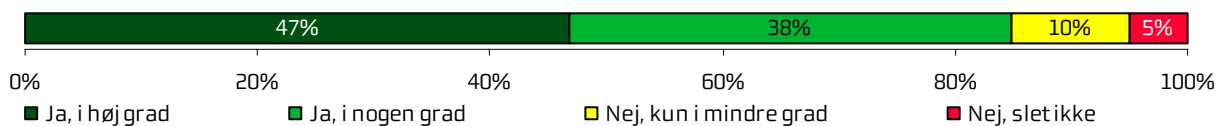
Medinddragelse af patienter (n=83)



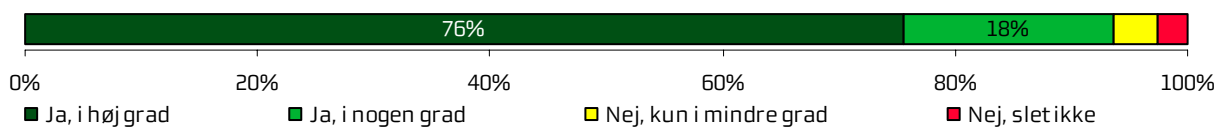
Medinddragelse af pårørende (n=54)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=79)



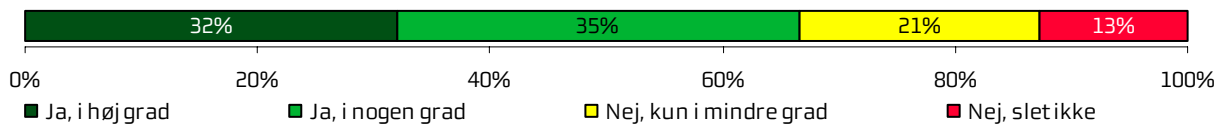
Personalet var gode til deres fag (n=78)



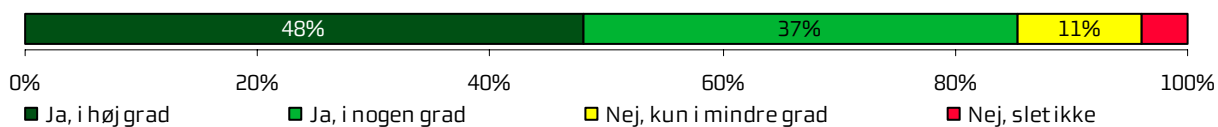
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		75 %	-	92 % *	75 %	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		68 %	-	89 % *	72 %	83 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		87 %	-	100 % *	84 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		84 %	-	96 % *	76 %	90 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		78 %	-	95 % *	68 %	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		85 %	-	99 % *	83 %	93 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		94 %	-	100 % *	93 %	97 %

## Behandlingsforløb

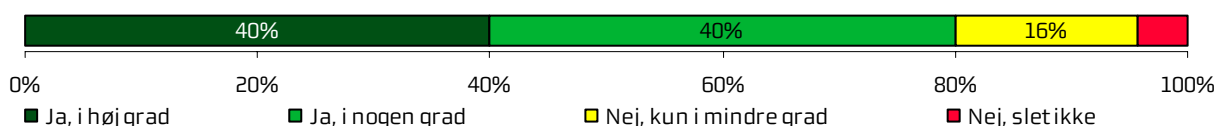
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=78)



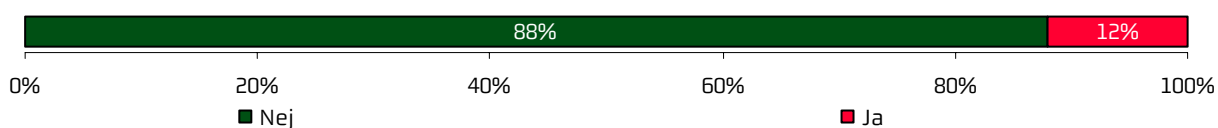
Behandlingen levede op til forventninger (n=75)



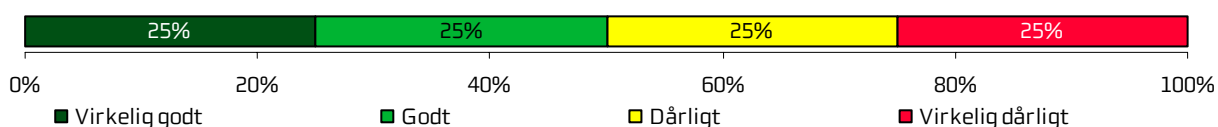
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=70)



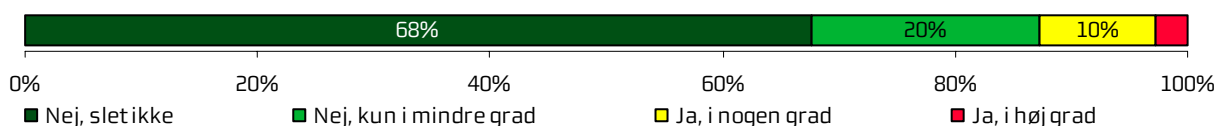
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=83)



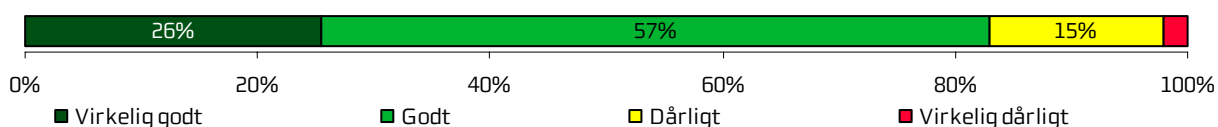
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=71)



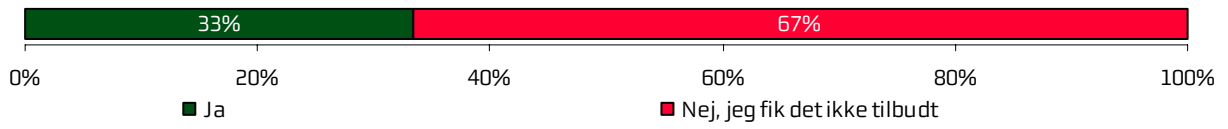
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=47)



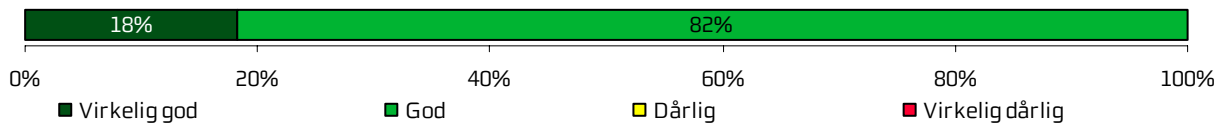
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		67 %	-	98 % *	71 %	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		85 %	-	100 % *	83 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		80 %	-	96 % *	82 %	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		88 %	-	97 % *	84 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		50 %	-	78 %	67 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		87 %	-	97 % *	72 % *	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		83 %	-	99 % *	86 %	93 % *

## Information

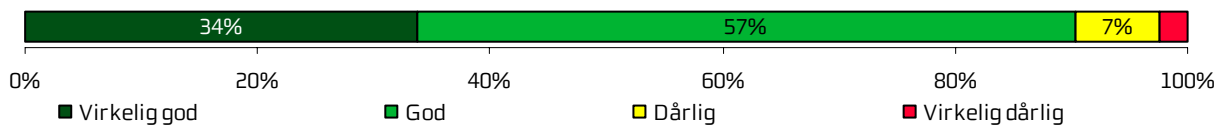
Modtaget skriftlig information (n=45)



Vurdering af skriftlig information (n=11)



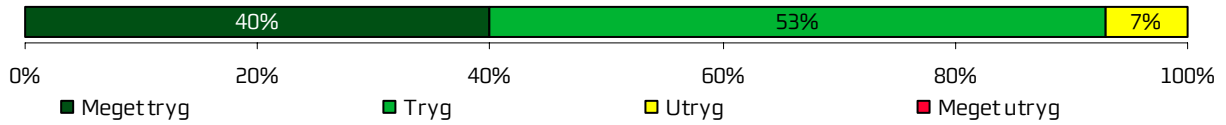
Vurdering af mundtlig information (n=83)



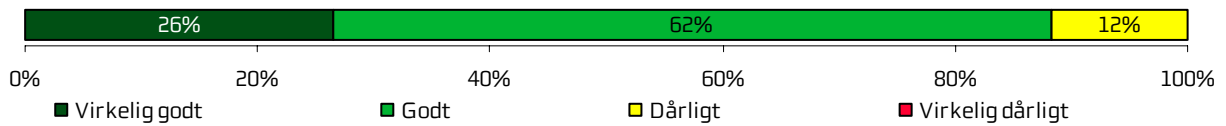
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		33 %	-	91 % *	33 %	64 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		90 %	-	100 % *	84 %	93 %

## Udskrivelse

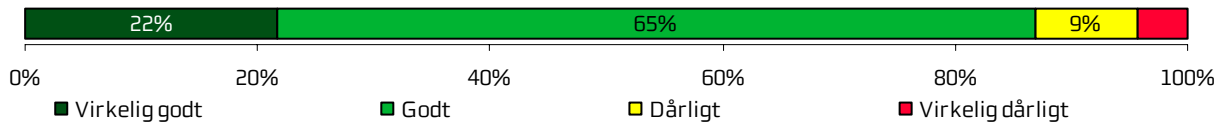
Tryghed ved udskrivelse (n=85)



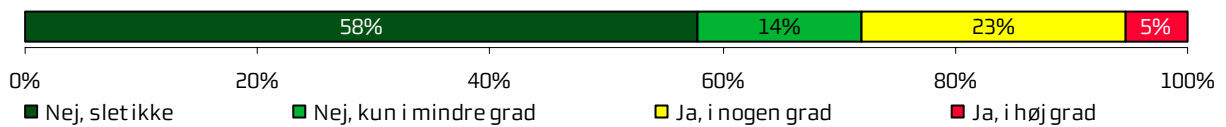
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=34)



Orientering af praktiserende læge (n=46)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=57)

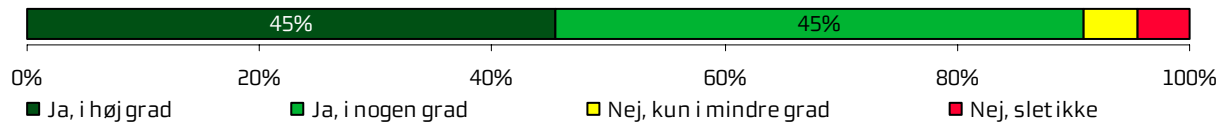




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		93 %	-	98 %	81 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		88 %	-	99 % *	86 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		87 %	-	99 % *	71 % *	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	-	85 %	61 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=66)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?		91 %	-	99 % *	82 %	91 %



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.




## Akut sengeafsnit medicinsk, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	Samlet indtryk
5	Blev isoleret på stue og blev ikke kontaktet af personale fra kl. ni om morgenen til kl. 18 om aftenen, pånær da frokostbakken blev lempet ind ad døren til pårørende. Det blev oplevet, at man var til gene og besvær, og jeg tror, at det handler meget om, at der ikke "var tid til" at gå ind på en isolationsstue. To sygeplejersker var utroligt imødekommende, og det var dejligt. Skidt for ældre mennesker med dårlig hørelse og hukommelse, at der skal flere ind og interviewe om det samme. Det virkede som om, at oplysningerne aldrig kom videre.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Det var et par anstrengende dage, fordi vi synes ikke, der var helt styr på, hvad der skulle ske, især når [kommunikationen var besværet af sprog-kundskaber], især ældre [har svært ved at forstå] [], ellers tror vi, det kan blive godt på afdelingen :)	Dårligt
9	Jeg synes, de kunne have en personale, som havde ansvaret for x antal patienter. Det virkede forstyrrende, at det var forskellige sygeplejersker, som passede patienterne og en gruppeleder, som havde den overordnede kontakt, med det resultat at der ingen varm, der havde styr på nogen ting, og ingen havde omsorg for nogen. Der var sygeplejersker, som havde været der hele dagen uden at kende sygdomshistorien, da de alle skulle passe alle. Jeg blev f.eks. sendt på gangen efter mad (selvbetjening), selvom jeg knap kunne stå på benene. Fik senere tilbudt en rollator. Der er åbenbart standard, at alle skal have 1g Pinex 4 gange om dagen + en receptpligtig smertestillende, men de gjorde sig ikke den ulejlighed at undre sig over, hvorfor jeg skulle have det, når jeg ingen smerter havde. Det kunne have været en god ide med tilbud om ekstra drikkevarer, når man er svimmel og ikke tør at gå ud og hente pga. risiko for at falde.	Virkelig dårligt
10	For mig at se gjorde personalet alt, hvad de kunne nå. Men hvor havde de travlt.	Intet svar
13	I mit tilfælde manglende information. Jeg havde ingen samtale af nogen form med personale. Dejlig information af lægerne.	Virkelig dårligt
14	Blev lagt på stue med en [] meget larmende og stinkende person. Måtte bede om sovemedicin for at få sovet lidt.	Godt
15	Alt for åbne stuer med alt for mange patienter. Mange forskellige plejere ind over forløbet på kort tid.	Godt
18	Den dag, jeg blev udskrevet, sad jeg en - halvanden time, før en sygeplejerske, jeg kom i kontakt med, kom og fjernede kanylen fra drop.	Godt
19	En ualmindelig god behandling af et fantastisk personale. Tak for det.	Godt
20	Da min mor døde på Herning sygehus for år tilbage, var livskvaliteten, pleje og støtte for hende og os pårørende i fokus og i orden. Denne gang kunne jeg godt have ønsket det samme for mit familiemedlem, dermed slid har været med til at bære dette system oppe. Vedkommende har fortjent bedre.	Det kan jeg ikke vurdere

- 21 Jeg efterlyser, at der var noget fysiologisk genoptræning, efter at jeg har været igennem et [brud på knæet], og jeg igen skulle kunne klare mig selv. Mine fødder var meget hævede, jeg kunne næsten ikke gå ned ad trapper og op ad trapper. Jeg gik i lang tid med gummistrømper og min gang var meget haltende. Men efter fem måneder greb min forsikring ind og ville betale det beløb, som sygesikringen ikke ville betale til fysiurgisk behandling - og her har jeg haft fem måneder ved Midtjysk Fysioterapi. Godt
- 22 GENERELT SUPER GOD BEHANDLING. Overflytning fra enestue på en anden afdeling til fire-sengsstue på B5 var uheldig, da man ikke helt var klar over min sygehistorie. Det varede cirka en time, før jeg kom på enestue på B5. Det kan jeg ikke vurdere
- 24 Plejepersonalet var utrolig sødt og hjælpsomt. Prøv at overholde lovede tider bedre. Megen uro på sengestuen - forståeligt om dagen, men om natten bør der være mere ro. Det kan jeg ikke vurdere
- 25 Meget professionelt arbejde med hurtige skift mellem specialopgaver/personale. Virkelig godt
- 28 Alt personale ved, hvor man skal være "have stue". Heller ikke noget at sætte en finger på. Kanon afdeling. Virkelig godt
- 29 Jeg var kun indlagt [kort tid]. Intet svar
- 30 Personalet kunne godt snakke mere sammen, så man som patient ikke skal svare på det samme spørgsmål mange gange. Godt
- 32 Jeg mener, at sygehuset sender én for tidligt hjem efter en operation, når man skal tage hjem pga. sengemangel. Derefter bliver man indlagt et døgn efter og bliver opereret igen. Det synes jeg, er meget dårligt. Godt
- 33 Ambulancelægen kørte mig hen i modtagelsen, hvor jeg omgående blev betjent af op til flere hjælpsomme damer. Den første skiftede min forbindelse på mit [] sår. Jeg var iført et par fine og dyre fodformede sundhedssandaler, som hun jo omgående tog af, idet jeg jo skulle indlægges []. Efter mange undersøgelser blev jeg indlagt, kørt op på afdeling [], blev indlagt på en fire sengsstue, som nu kun havde tre patienter inklusive mig. Alt mit habengut, en pose med mit gangtøj, medicinpose og journalen, jeg gik jo ud fra at også mine sandaler var lagt i posen, men nej. []. Vagthavende sygeplejerske sagde så til mig, at sandalerne nok var blevet glemt nede i MODTAGELSEN, og at hun ville efterlyse dem og sende dem hjem til mig. Men der skete ingenting, og da jeg et par dage senere ringede til [afdelingen] fik jeg at vide, at der ikke var sket noget, men jeg skulle nok blive ringet op, men intet skete, og jeg ringede igen nogle gange, men der skete ikke noget. Ingen har kontaktet mig. Nu må jeg jo gå ud fra, at hospitalet er ansvarlig for bortkomsten af sandalerne, og bør erstatte det. Men de siger, at [et andet hospital] er ansvarlig, og SKAL give mig erstatning []. Nu beder jeg jer om at gå ind i sagen og give mig besked, udbetale erstatning. På forhånd mange tak, og her mine bedste hilsner, og tak for al hjælp under mit korte ophold. Virkelig godt
- 34 Jeg synes godt, at man kunne gøre noget mere ud af rengøringen. Både på stuer og toilet. Hvis normeringen er til det, må man meget gerne gøre noget mere ud af sengeredning etc. Godt
- 36 At man ikke bliver udspurgt af fire-fem forskellige læger. Man føler ligesom, om at man er kriminel. Dårligt  
Man får det meget dårligt, når man skal udspørges af nogle lægepraktikanter, som man aldrig havde set eller kommer til at se igen.
- 43 De kunne have givet mig et bad. Eller min mor selvfølgelig. Godt



















## Bilag 1

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 44 | Desværre var der håndværkere på afdelingen. De fysiske rammer var for små. Dagligstuen var fælles for flere afdelinger. Firesengsstuer hører fortiden til!!! Manglede fjernsyn på stuerne. Er godt til adspredelse af bekymrende tanker. | Virkelig godt |
|  | 46 | Informerede godt, havde styr på ventetider og svarede på de spørgsmål, man stillede.   | Virkelig godt |
|  | 48 | Utrolig søde og imødekommende personale.   | Godt          |





**Akut sengeafsnit medicinsk, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest**

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














	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
	2	Blev indlagt direkte fra vagtlægen.	Det kan jeg ikke vurdere
	3	Blev indlagt med [feber].	Godt
	4	Kom ind akut.	Virkelig godt
	7	[Respondent] husker ikke sin indlæggelse.	Intet svar
	8	Jeg blev indlagt på Herning Sygehus, fordi jeg [] pludselig følte mig meget dårlig. Vi kaldte 112, og ambulancen var der i løbet af få minutter. - Både jeg og min familie blev på bedste måde taget hånd om af ambulancefolkene såvel som af sygehusets personale. Så vi er meget godt tilfredse med hele forløbet. Men jeg synes ikke, min situation kan beskrives i spørgeskema.	Intet svar
	9	Blev via vagtlæge indlagt akut pga. svimmelhed, hvor jeg ikke kunne stå på benene. Blev indlagt med mistanke om evt. blodprop. Da Falck ankom følte jeg, der var nogle som vidste hvad de havde med at gøre (meget professionelt). Så jeg følte mig meget tryk ved dem.	Virkelig dårligt
	21	De havde meget travlt på afdelingen.	Godt
	23	Virkelig god.	Det kan jeg ikke vurdere
	25	Blev kørt direkte til vagtlæge og derfra overført.	Virkelig godt
	25	Blev kørt privat til vagtlægen og kom først i køen. Derefter gik det hurtigt fra sted til sted og videre undersøgelse. MEGET POSITIVT.	Virkelig godt
	27	Blev henvist akut af egen læge.	Godt
	28	De, der er ansat, gør en STOR indsats for at hjælpe alle og gerne, når de ringer efter hjælp.	Virkelig godt
	29	Jeg blev indlagt akut.	Intet svar
	39	PROBLEMER med at finde min journal.	Dårligt
	40	Jeg blev akut indlagt med blødende mavesår.	Virkelig godt
	41	Jeg blev indlagt akut fra lægehuset i Tarm.	Godt
	42	Jeg blev akut indlagt.	Godt

## Bilag 1

- |   |    |   |      |
|---|----|---|------|
|  | 45 | Indlagt akut.   | Godt |
|  | 47 | Akut indlagt pga. lungeproblem. Var også to dage på en anden afdeling (husker intet af dette). Kom herefter på akut medicinsk afsnit. | Godt |

**Akut sengeafsnit medicinsk, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest**

**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	Indlagt i fem dage. Dårlig snak med læge i de fem dage.	Godt
	3	Kan ikke huske ret meget på grund af høj feber.	Godt
	5	På trods af nedbrud i IT og mange andre patienter, blev vi mødt af venlighed. - Dog ulideligt meget ventetid. Et øjeblik ventetid blev til to timer, inden at der kom nogen igen efter vagtskiftet [om eftermiddagen].	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Blev modtaget af en forvirret og ligegyldig sygeplejerske [om aftenen]. Blev tilset af en læge [tre timer senere]. Udstyret til at kontrollere hjertet var ved min seng, men blev først tilkoblet 8over midnat], efter at en læge NN undrede sig over, jeg lå uden ([nogle timer senere gik udstyret i stå pga. mangel på strøm. Ikke startet igen). Blev ikke tilbudt hverken mad eller drikke []. Ved morgentuegang besluttede læge NN, jeg da kunne blive flyttet på anden afdeling og ligge nogle dage, men havde ingen bud på, hvad det kunne være og satte ingen undersøgelser i gang. Blev overflyttet [] morgenen efter med besked om, resultatet af blodprøverne var snart færdige. På denne afdeling var der ingen, der havde tid til at se på blodprøverne, trods vi rykkede flere gange. Først ved udskrivelsen fik vi resultatet, men det var på opfordring fra min kone.	Virkelig dårligt
	11	Sødt og venligt sygepersonale.	Virkelig godt
	20	Jeg kom, efter min far var blevet indlagt pga. [lungeproblemer]. Han var ved at kvæles, og vinduet stod åben, så han var også meget kold. Jeg følte, at I forsøgte "aktiv dødshjælp".	Det kan jeg ikke vurdere
	22	Kompetent læge og sygeplejerske fra ankomst.	Det kan jeg ikke vurdere
	25	De første læger var der få minutter efter ankomst.	Virkelig godt
	28	Jeg troede at alle medarbejdere vidste, hvor man skulle have stue.	Virkelig godt
	35	Jeg blev indlagt akut fra lægehuset på grund af pludseligt forhøjet blodtryk []. Blodtrykket faldt dog snart efter indlæggelsen og forblev normalt og stabilt i det døgn, jeg var indlagt. Jeg fik foretaget de nødvendige undersøgelser og plejen var, som de gange jeg før har været indlagt, i top - altså virkelig god.	Intet svar
	38	Nej, [patienten] var vist lidt "omtåget".	Virkelig godt
	41	Jeg følte virkelig, at der blev taget godt imod mig, og at jeg fik god og hurtig oplysning om min tilstand.	Godt
	47	Husker intet til modtagelsen, men bliver lagt på fire-sengsstue.	Godt

## Akut sengeafsnit medicinsk, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	Håndtering af fejl
2	For lidt information omkring, hvad der skulle ske.	Intet svar
5	Dårlig kommunikation.	Intet svar
9	Der blev sat medicinæske ind til mig de første fire dage, til trods for at der hverdag blev oplyst, at jeg ingen medicin bruger. På fjerdedagen gik en personale ind og slettede medicinen på kortet. Der er tale om stærk smertestillende.	Virkelig dårligt
10	Blev udskrevet fra sygehuset, men var så syg, at jeg ikke var i stand til, at min mand kunne få mig fragtet hjem. Men heldigvis fik han dem overtalt til, at jeg måtte blive et døgn mere. (Det var jo lægerne, der vurderede forkert).	Virkelig godt
12	Der forekom en rigtig ondartet diare på stuen, hvor jeg var indlagt tre dage. Det tog på kræfterne, og i min alder [] tager det nogen tid at blive normal.	Intet svar
16	Rod i pillerne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	I forbindelse med bestilling af røntgen - der gik en dag, før jeg endelig fik personalet til at kontakte røntgen igen, lidt modvilligt.	Virkelig dårligt
20	En af personalet sagde til mig, da jeg bad om hjælp til min far: "Tror du, han kan kende dig?". Far er [ældre] og har [alvorlig lidelse]. En mand, der har arbejdet over 60 år. "Er det sådan, han skal herfra?", tænkte jeg.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	Medicingivning.	Godt
29	Lægen, der skrev journalen, sagde at jeg skulle til en scanning. Det ventede jeg på indtil jeg senere spurgte en sygeplejerske, som sagde at jeg ikke skulle.	Godt
36	Blev flyttet med i hele tiden.	Dårligt
43	Min mor er døv og svær at tale med, men hun oplevede en meget fin behandling, men hun var ked af, at hun ikke blev vasket, da hun jo derhjemme havde ligget i sin egen afførign og urin både i hår og hele kroppen i ca ti-12 timer, jeg har en nøgle, men kunne ikke komme ind, da yderdøren var låst.	Intet svar



## Akut sengeafsnit medicinsk, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	Samlet indtryk
2	Var indlagt med allergisk udbrud, fik behandling om morgenen, og fik først information om, at jeg ikke måtte komme hjem, pga. det medicin jeg havde fået om aftenen. Spurgte ellers flere gange til noget information. Følte mig meget overladt til mig selv.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Da der blev konstateret, at det ikke var "roskildesyge", blev patienten udskrevet UDEN at blive udredt fx endoskopi.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Fik at vide ved stuegang den første morgen, at de ikke havde noget bud på hvad jeg fejlede, men jeg kunne få lov at blive nogle dage. Min kone spurgte en sygeplejerske om de med sikkerhed kunne sige, der ikke var infarkt i hovedet, da jeg var meget forvirret og svimmel. En fornærmet sygeplejerske tilkaldte en læge NN som var arrogant i første omgang, men han ordinerede på opfordring en scanning af hovedet og en undersøgelse af balancenerven ved ørelægen.	Virkelig dårligt
11	Jeg føler mig godt behandlet.	Virkelig godt
12	Det var blærebetændelse, jeg var indlagt med. Jeg fik opsat kateter, som blev fjernet efterfølgende. Jeg er fuldstændig rask, men når trangen melder sig, skal vandladning ske ret omgående.	Godt
17	Jeg kan desværre IKKE huske noget om min indlæggelse, men har det bedre nu, kan jeg forstå.	Intet svar
20	Jeg kunne ønske en smertelindrende behandling samt pleje og støtte til uhelbredeligt syge. Formålet med palliativ behandling er ikke at helbrede, men at øge livskvaliteten hos alvorligt syge og døende patienter og deres familie.	Det kan jeg ikke vurdere
23	Det er svært at sige, da det var akut indlæggelse, som kun varede natten over. Alt var godt i alle faggrupper, som jeg var i forbindelse med.	Det kan jeg ikke vurdere
24	Pga. travlhed - går jeg ud fra - virkede arbejdsgangen noget tilfældig. Lange ventetider på kald, når medpatienter ringede. Samtaler og journalskrivning midt nat og længe efter den tid, man blev oplyst om, der ville gå.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Virkede meget professionelt og grundigt. Kontrol på kontrol for at finde årsagen til indlæggelse.	Virkelig godt
38	Vores datter havde [indtaget for meget alkohol og blev hentet i ambulance]. Måske lidt overilet? Men, vi som forældre er meget glade for den omsorg, der blev udvist. Dette kan jo være en lære-streg i en vanskelig alder.	Virkelig godt
41	Har under sygdomsforløbet været taknemlig for hurtig og effektiv behandling. Også for en god vejledning om muligheder for hjælp i hjemmet efter udskrivning.	Godt
44	De første dage blev der taget en masse blodprøver, og jeg følte ikke rigtig, at jeg blev informeret. Jeg blev flyttet fra en gruppe til en anden, og her oplevede jeg dårlig kommunikation, og at det nye personale svigtede mig. Jeg blev flyttet tilbage, og det var rart. Jeg fik svaret: "Jeg har ikke med dig	Virkelig godt

## Bilag 1

at gøre ...".

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 46 | Alt ros til personalet. Venlige og imødekommende. Slet ikke til at genkende det billede, som fjernsynet og avisen tegner.  | Virkelig godt |
|  | 47 | Pga. det meget skiftende personale oplevede jeg en vis frustration over mit behandlingsforløb. Jeg manglede en egentlig tovholder. Vi var alle fire på stuen afhængige af permanent iltbehandling. | Godt          |

## Akut sengeafsnit medicinsk, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit medicinsk, Herning	Samlet indtryk
5	En lettelse at komme hjem. Afdelingen bærer tydeligt præg af "manglende tid".	Det kan jeg ikke vurdere
9	Ved udskrivelsen mødte jeg for første gang under indlæggelsen en læge, som var interesseret i forløbet, og som anbefalede, jeg tog et ekstra tjek ved ørelægen. Han mente, det godt kunne være balancenerven, selvom testen havde vist negativ.	Virkelig dårligt
20	Fars læge og plejehjemmet fik for mig overdreven meget orientering om videre behandlingsforløb, som ikke var tiltrængt for min far. Jeg følte, at ansvaret her skulle gives videre til yderst ansvarlige personer, der tager vare på min far på bedste vis. Far har det ok nu, men vi kan frygte, at han skal dø på Herning Sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
29	Samtalen med lægen, ved udskrivelsen, var virkelig god.	Intet svar
31	Helt i orden. [].	Virkelig godt
34	Jeg blev ikke udskrevet fra medicinsk sengeafsnit Herning, men fra andet sygehus.	Godt
37	Ikke udskrevet endnu. Er for anden gang overført fra et sygehus til et andet. Skal efter kikkertundersøgelse på et tredje sygehus tilbage til det første igen.	Det kan jeg ikke vurdere
41	Jeg blev efter hjemkomst hurtigt kontaktet af de afdelinger under hjemmeplejen, som man på hospitalet havde talt med mig om.	Godt