

# Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

**Sengeafsnit M2 Kardiologisk**

Medicinsk Afdeling

Hospitalsenheden Horsens

## **LUP Somatik 2017**

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Telefon: 40 42 71 44  
E-mail: [simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

## **Kommentarsamling**

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
4	Det lykkedes ikke at få fat i mine pårørende, hvorfor min datter først fik besked om min indlæggelse søndag aften, hvor jeg var blevet indlagt fredag morgen. Hun fik besked, da hun selv kontaktede sygehuset. Jeg synes ikke, der blev gjort nok for at finde frem til hende eller eventuelt mine to sønner. Der var registreret et forkert telefonnummer til min datter.	Ved ikke
12	Det er vigtigt, at man hurtigt bliver tilset af en læge, og at man følger op på, hvad der skal ske inden for rimelig tid. Jeg sad næsten ni timer, før der kom en læge og fortalte, hvad de havde fundet ud af. Også vigtigt, at den læge, der har tilset patienten først, melder tilbage før han går hjem og fortæller, hvem han har overgivet patienten til.	I høj grad
13	Alt gik ok.	I meget høj grad
16	Læge NN skal gerne kunne genkende forskel på sosu-hjælpere og sosu-assistenten.	I meget høj grad
19	Jeg har fået en super god og hurtig behandling på afdelingen. Jeg har kun rosede ord til dem.	I meget høj grad
24	Det var vanskeligt at finde den rette afdeling og modtager.	I høj grad
34	Jeg synes det hele var meget fint og dygtigt og professionelt. Jeg har intet andet at sige, at det danske sundhedsvæsen fungerer for dets borgere. Jeg var kun indlagt fra [formiddag] til [om eftermiddagen] og kom hjem samme dag.	I høj grad
36	Mødte en god sygeplejerske [].	I høj grad
51	Efter aftale mellem min læge og afdeling M2 kom jeg direkte til afdelingen og fik en seng med det samme.	I høj grad
60	Blev modtaget meget omsorgsfuldt.	I høj grad
76	Jeg var meget konfus. Jeg har fundet ud af, at jeg ikke har nogen erindring om, at jeg blev scannet i hjernen, men husker, at svaret var positivt. Konfus under hele oplevelsen, indlæggelsen, nervøs, angst glemte flere hændelser. Frustreret over, at der ikke blev et klart svar på, hvorfor jeg besvimede. Vandrivende blev nævnt, men fik ikke at vide klart, om det skulle ændres. Hjemme oplever jeg flere situationer, hvor jeg må gribe ud efter karm eller bordkant. Ofte nogle skridt til siden. Finde fodfæste.	Slet ikke
93	Oplevede stor forskel på hastighed og information på mig og på den patient, der kom ind på stuen efter mig.	I høj grad
94	Yderst professionelt.	I meget høj grad
105	Jeg blev ikke indlagt, men fik en rigtig god behandling af alle dem, jeg havde med at gøre. De var meget omhyggelige og yderst behagelige, og jeg følte, at de tog sig tid til at sætte sig ind i min situation.	I meget høj grad
127	Virkede ikke særlig professionelt.	I nogen grad
134	Det er ikke rart at starte med at ligge på gangen, inde ved alle skabene, hvor man skal have taget temperatur osv.	I høj grad
136	Da jeg ankom til sygehuset, lod de mig falde ud af ambulancen. Deraf fik jeg et stort gok i baghovedet. Det blødte kraftigt. Så besvimede jeg, og mine børn blev tilkaldt. Jeg var ikke bundet fast! Jeg ville gerne, at de havde bundet mig fast liggende, som de skal i en ambulance.	Uoplyst

143	Jeg synes, jeg blev behandlet anderledes, fordi jeg får [medicin]. Det var meningen, at jeg skulle have en medicinkur i drop, der varede [flere] dage, pga. jeg havde [komplikationer med] hjertet. [Jeg fik at vide, at jeg kunne påbegynde medicinkuren samme dag. Så kommer der dagen efter en anden læge og oplyser mig om, at jeg skal smide min [medicin] fra den ene dag til den anden, og hvis jeg ikke gør det, vil han ikke forsætte kuren og vil udskrive mig dagen efter. Jeg bliver rigtig ked af det, for jeg ved, at jeg har brug for medicinen, men vidste også godt, at det ikke var muligt at slippe alt min [medicin] på en gang, så jeg siger, at jeg vil gå med til, at de trapper mig hurtigt ud af [medicinen], men det var ikke godt nok. Fik bare at vide, at det var enten eller, så jeg blev udskrevet dagen efter uden medicin og har så siden trappet mig selv ud af min [medicin]. Jeg fik [en del mere, end hvad jeg får nu], men er da stadigvæk bange for, hvordan mit hjerte har det. Men under min indlæggelse var sygeplejerskerne søde.	I nogen grad
167	Det var rigtig dejligt, at en bestemt sygeplejerske mente, at jeg skulle hurtigt gennem undersøgelse og behandling i stedet for at blive undersøgt af flere omgange, samt komme til behandling senere. Jeg oplevede en sygeplejerske, som tog action på, at jeg skulle undersøges ordentligt med det samme og også behandles med det samme. Super effektivt, da jeg kun var indlagt i ca. 30 timer. Dette kunne rigtig mange sygehuse og afdelinger lære af :-).	I meget høj grad
169	Jeg ville gerne have haft at vide, jeg havde hjerteflimmer og meget hurtig puls. Om aftenen fik jeg røntgen af lunger, og næste dag fik jeg at vide, at jeg havde lungebetændelse.	Uoplyst
172	Meget kompetent.	I høj grad
176	Modtagelsen var effektiv, der stod et stort hold og ventede.	I meget høj grad
183	NN var meget tilfreds med behandlingen samt meget venligt personale. Dog måtte vi vente seks timer, før vi så en læge, da NN blev indlagt.	Uoplyst
190	Jeg er yderst tilfreds og meget taknemmelig for den behandling, jeg fik på akutafdelingen.	I meget høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		<b>Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?</b>
57	Overså blodpropper i lungerne og hjerteflimmer. Udskrev mig med det. Men jeg mærker ikke til det mere.	Uoplyst
76	Dagen før jeg blev udskrevet, kom en sygeplejerske ind og spurgte, om jeg vidste, hvad det drejede sig om. Jeg sagde hurtigt ja (for at bremse hende). Min søn var der. Hun spurgte igen, om jeg VIRKELIG vidste det, nu da jeg var besvimet og faldet. For at beskytte min søn havde jeg ikke fortalt ham det. Jeg talte med hende dagen efter om, at jeg gik ud fra, at de læste, hvad der var skrevet om det hele, undersøgelse/indlæggelse. Min søns situation er svær nok i forvejen. Pludselig indlæggelse.	Uoplyst
136	Efter få dage skulle jeg hjem. De sagde, at jeg kunne ringe til min læge, hvad jeg ikke var i stand til.	Ikke relevant for mig

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

ID		<b>Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?</b>
10	Medicinen, jeg skulle tage, fik jeg ikke nok viden om. Bivirkningerne gjorde, at jeg er ude af stand til at virke normalt i den almindelige dagligdag. Sådan var det ikke før medicinen.	I nogen grad
13	Det er ikke tilfældet.	I meget høj grad
22	Jeg blev ikke tilbudt rehabiliteringsforløb efter udskrivelse fra sygehuset eller kommunen.	I nogen grad
24	Senere har jeg haft irritationer og lette smerter, der ikke var blevet omtalt, og som formentlig er almindelige...	I høj grad
36	Jeg ville godt have vidst lidt mere omkring bivirkninger, da jeg fik andet blodtryksmedicin. Har været svimmel lige siden.	I høj grad

76	Mangler information om, jeg skal have mindre milligram [af den medicin, jeg får].	Uoplyst
99	Hvis jeg fik det værre skulle jeg ringe 112, men hvis jeg "bare" blev ved med at have symptomer, ved jeg ikke helt hvad jeg skulle/skal. Blev henvist til andet sygehus og fik en CT scanning 14 dage efter udskrivelse fra Horsens. Der fik jeg efterfølgende et brev om, medicin der var bestilt til mig, men ingen forklaring på hvorfor, bl.a. hvorfor jeg skulle have andre piller mod kolesterol, når jeg i forvejen får nogen. Heller ikke om at jeg skulle fortsætte med dem jeg fik i forvejen, samtidig med de nye piller, så jeg er stadig frustreret over, hvad jeg skal. Er nu blevet indkaldt til lægesamtale i Horsens [ultimo december] 2017, og det er jo ret længe at gå med ubesvarede spørgsmål og stadig mange smerter.	I ringe grad
112	Jeg manglede information om medicinens bivirkninger.	I nogen grad
118	Jeg fik en OK behandling på Horsens sygehus. Personalet var meget søde og imødekommende. Men der var travlt, så jeg fik ikke at vide, hvad det hed, det jeg blev indlagt for, eller også fik jeg beskeden så hurtigt, at det ikke trængte ind. Jeg kan i alle tilfælde ikke huske det! Jeg var kun indlagt nogle få timer! Diagnosen fik jeg at vide hos egen læge et par dage efter indlæggelsen.	I høj grad
136	Jeg vil gerne undersøges på et andet sygehus.	Ikke relevant for mig
143	De afbrød jo bare den medicin, fordi den var for dyr til en der får [præparat].	Slet ikke
145	Dårlig mad og alt for små stuer, der giver uro, mangel på privatliv og samtale med lægen.	I nogen grad
169	Jeg manglede i høj grad information om min sygdom både ved indlæggelsen og udskrivelsen og også information om bivirkninger ved den nye medicin.	Slet ikke
176	Jeg manglede information om ny medicin.	I nogen grad
178	Det skal påpeges, at jeg ikke var rigtig indlagt, da jeg kun lå på afdelingen i henholdsvis [to dage på to uger] grundet arytmisk hjerteslag. Mangler endnu en opfølgende hjertescanning.	I ringe grad
190	Jeg kunne godt have ønsket mig en mindre stue end den fire-sengsstue, jeg lå på.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
10	Når man udskrives fra et sygehus klokken meget sent, så er der ikke, i mit tilfælde, mulighed for offentlig transport hjem. Jeg har små børn, så mine pårørende kunne ikke bare komme og hente mig. Jeg er på kontanthjælp, men blev henvist til at tage en taxa hjem. Det kostede mig 403 kroner, som jeg ikke har. Det gjorde mig ked af det, da det ødelagde min økonomi.	I nogen grad
13	Det kan ikke være bedre.	I meget høj grad
24	Dejlig afslappet og venlig atmosfære. Savnede en tidsplan, det er frustrerende ikke at vide, hvor lang tid undersøgelser tager, og hvor meget ventetid, der er imellem. [Kommunikation og information]	I høj grad
51	Hvorfor valgte man en pille, skulle have haft flere i stedet for stød i hjertet, som var planlagt to gange. Er meget tilfreds med, at pillen fik hjerterytmien på plads. [Kvalitet i behandling]	I høj grad

57	<p>Min oplevelse af forløbet. [Patienten] vælter, får et blackout og kører ind i et skilt på [vejen]. Jeg ringer 112. Snakker med en dame. Da jeg er færdig med at forklare, siger hun, "jeg stiller dig om", så får jeg en mand i telefonen. Kan begynde forfra. SÅ SIGER JEG, MIN KONE ER BEVIDSTLØS OG LIGGER OG RALLER. Ja, tag det roligt og vend hende om på siden. DET TØR JEG IKKE, FOR HOVEDET ER DREJET HELT BAG OVER. Nu gør du, som jeg siger. NEJ, SEND DOG EN AMBULANCE. Han ævler videre, og hun er stadig bevidstløs. Jeg har udvidet førstehjælp fra [tidligere arbejde], og har hjulpet andre. Hvorfor går der 18 minutter, inden der kommer en ambulance? Modtagelsen på Horsens sygehus. De koncentrerer sig om hovedet og fortalte, der er ikke brækket noget, hvordan plejen var, ved jeg ikke. OM HUN FIK NOK AT SPISE, VED JEG IKKE. [Patienten] havde blødning i hovedet, OG DET ER DET, VI FOKUSERER PÅ. HUN BLIVER SENDT HJEM, OG SÅ KAN JEG BARE TAGE OVER IGEN. Efter få dage tør jeg ikke længere og kommer ud til vagtlægen. Hun bliver indlagt igen. Der finder de ud af, at hun har et brækket ribben, blodpropper i lungerne og hjerteflimmer. JEG SYNES, DET ER MÆRKELT, AT MED ALLE DE BLODPRØVER DER ER TAGET, AT MAN IKKE HAR SET DET, FØR HUN BLIVER SENDT HJEM. NU har hun næsten mistet synet. Før var det ikke godt, men hun kunne læse og strikke, og det kan hun ikke mere. Hun har ikke mere livskvalitet. Hun får blodfortyndende sprøjte hver morgen, og vi skal først ud på sygehuset igen [til vinter]. Så mit liv er blevet fanget i eget hjem. I dag kan hun næsten ikke se og nærmest blevet dement. Vi kan ikke føre en samtale som andre. Jeg giver de indre blødninger skylden for det. Hvordan synes i forløbet har været SELV. For 22 år siden lovede I ellers, I aldrig ville behandle mig sådan mere, der var jeg til samtale ude på sygehuset. For der kom [patienten] fra andet sygehus, og det var nærmest rent skjult kamera, så jeg kunne ikke holde hende på sygehuset, så hun gik hjem og udskrev sig selv. Og siden har jeg faktisk haft fodlænke på, men vi har været gift i 50 år, så jeg render nok ikke væk. MEN JEG TROR STADIG, HVIS HUN HAVDE FÅET DET BLOD UD AF HOVEDET, HAVDE JEG NOK HAFT EN KONE, JEG KUNNE SNAKKE NOGENLUNDE MED, OG KUNNE SE, AT HUN HAVDE LIDT LIVSKVALITET TILBAGE. Så det er fandme hårdt. Undskyld stavfejl, jeg er ordblind.</p>	Uoplyst
60	<p>Sygeplejerske gav sig tid til at snakke inden udskrivelse, meget positivt. Det negative var, at sygeplejepersonalet et par gange glemte at sætte hjertekardiogram på efter at være kommet tilbage fra røntgen og scanning selvom, at den, der havde fulgt mig frem og tilbage, havde meldt mig tilbage. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
63	<p>En stor tak til alle sygehjælpere. Tak.</p>	I meget høj grad
99	<p>Jeg tænker, at Horsens gjorde det ok. Det er nok mere afslutningen i anden by, jeg ikke er tilfreds med. [Kvalitet i behandling]</p>	I ringe grad
112	<p>Plejen ved indlæggelsen var fantastisk. Information om udskrivning kunne godt have været bedre (mere præcist). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
125	<p>Da jeg var allermost syg, var der stor omsorg fra personalet og sygeplejerskerne. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
136	<p>Jeg kunne ikke klare mig, da jeg kom hjem, men det skulle jeg. Jeg skulle tage otte pamol piller om dagen, jeg har stadig hovedpine. Jeg har det ikke godt. [Kvalitet i behandling]</p>	Ikke relevant for mig
139	<p>Der var en fantastisk sød og dejlig sygeplejerske, som løb rundt og havde frygteligt travlt. Man kunne se på hende, at hun var meget træt. På trods af dette var hun venlig og hjalp mig og alle de andre patienter, så godt hun kunne. Jeg synes man skulle ansætte nogle flere sygeplejersker! [Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
143	<p>Lade være med at give mig en ny læge, som stopper den medicin som den første havde givet mig. [Kvalitet i behandling]</p>	Slet ikke
144	<p>Ny læge, ny forklaring hver dag og dermed også behandlingsplan. Synes ikke lægerne skal sige fra dag et, at i morgen bliver du udskrevet, når de ikke ved det med sikkerhed. Det gjorde de alle fem dage. [] [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	I nogen grad
146	<p>Blev fra starten modtaget af det sødeste personale, særligt den sygeplejerske, der var den, der fulgte lægen. Hun var en ener under hele mit forløb og meget professionel i sin måde at behandle patienter og havde virkelig styr på sit job. Også en kæmpe ros til den læge, der sendte mig til andet sygehus. Han var virkelig professionel, hvorimod de to andre læger, jeg oplevede, ikke virkede så kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
148	<p>Personalet var meget venligt. Jeg følte mig tryk under indlæggelsen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
165	<p>Stor ros til personalet på Horsens Sygehus. Altid smilende og hjælpsomme selvom der måske var travlt. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
167	<p>Jeg vil sende en stor tak for super modtagelse, undersøgelse og behandling. Personalet på M2 Kardiologisk, Horsens kan være stolte af deres arbejde.</p>	I meget høj grad
169	<p>Informere patienterne noget mere om deres tilstand. [Kommunikation og information]</p>	Slet ikke

- 176 Jeg mener at indlæggelse på firesengsstue er uhensigtsmæssigt. Man kan følge med i alt, og får alt for lidt ro. Specielt når pårørende er ok hele dagen, og der bliver snakket konstant.  
[Fysiske rammer] I nogen grad
- 178 Har i [flere] år arbejdet med svimmelhed og stankåndethed uden at komme hverken frem eller tilbage. Prøvede med et lægeskifte, men det er det værste, jeg nogensinde har gjort. Den nye læge var sur over mit skifte til ham. Det endte med, at han bad mig skifte læge, og nu har jeg fået en god læge. Om vi kommer videre, må vi vente og se. Jeg har gået med så mange holtermonotoreringer, at jeg har tabt antallet, men de foregår altid når mit hjerte slår normalt, og ikke når jeg har problemer. For mig at se et enormt misbrug af midler. Jeg følger ordre, men det virker lidt formålsløst.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
- 190 Da jeg kom tilbage til Horsens sygehus efter overflytning til andet sygehus var jeg meget glad for, at lægen, der havde undersøgt mig og hjulpet mig ved Akutmodtagelse, kom og hilste på mig igen og spurgte, hvordan jeg havde det nu. Han havde læst, at jeg var kommet til Horsens igen.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad