

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Akutafdelingen Overafdeling - HEH
Hospitalsenheden Horsens**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 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 Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	390
Besvarelser fra patienter:	207
Afdelingens svarprocent:	53%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

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

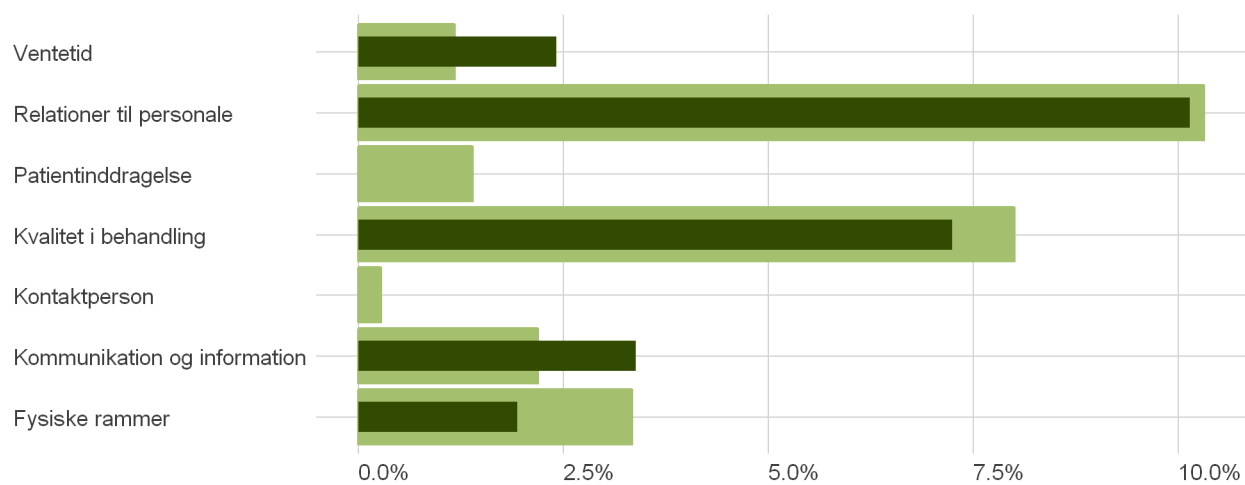
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)







Akutfdelingen Overafdeling - HEH

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

ID	Kommentarer - Akut Ortopædkir. Sengeafsnit - HEH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
5	Jeg følte ikke personalet havde den fornødne tid til at modtage mig. Dvs. de havde travlt/for få til at modtage så mange.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Akut Medicinsk Sengeafsnit - HEH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
4	Der var tydeligvis travlt på afdelingen, men jeg synes, at der gik alt for lang tid, inden jeg fik et gram Panodil. Måtte spørge tre personer. Og om man selv skulle have egen medicin med. Det var en utrolig sød læge, der overgav mig et scanningsresultat, men det er ikke i orden, at det skal overgives på en firesengsstue med "stofvægge" imellem sengene.	I høj grad
18	God oplevelse.	I høj grad
25	Personalet giver alt, hvad de kan. Men for lidt personale.	I høj grad
47	Personalet fremlagde ved modtagelsen et ufuldstændigt/delvis fejlagtigt resumé af min sygdom/status. Der var meget lidt forståelse fra modtagelsesygeplejerskens side for den pressede situation jeg og min kone var i, og vi fik kun en noget diffus opfattelse af, hvad der nu skulle ske.	I høj grad
10	Jeg blev meget godt modtaget og blev hurtigt undersøgt af en ung læge, og blev skannet samme nat som vi kom, meget fint.	I meget høj grad
23	Der blev taget godt af mig, jeg sov min brandert ud, så min oplevelse var god. Tak for god behandling.	I meget høj grad
29	Kom med epileptisk anfald.	I meget høj grad
37	Jeg var dybt bevidstløs. Alt skete hurtigt. Min mand sagde, at der stod læger og sygeplejersker parat, da vi kom ind med sygetransporten. Hans kommentar: Jeg skal love for de vidste, hvad der skulle gøres. Tak for det.	I meget høj grad
38	Blev godt modtaget.	I meget høj grad
53	Jeg er bærer af sygdommen []. Jeg blev derfor videresendt til andet sygehus. Det vil være resursebesparelse at komme direkte til andet sygehus, ved at vise et dokument, for eksempel.	I meget høj grad
6	Føler, at man bliver hurtigt udskrevet og overladt til sig selv. En læge ringede nogle dage efter udskrivelsen, og det var positivt, men modtager behandling på andet sygehus normalt for min lungesygdom, og de er knapt informeret om min indlæggelse, og pt. virker det som om, jeg er blevet behandlet for en lungebetændelse, jeg muligvis aldrig har haft. Oplever desværre også at vågne ved siden af en død patient [om morgenen]. Temmelig skræmmende.	I nogen grad
9	Være mere hjælpsomme, arbejde hurtigere og være mere forstående.	I nogen grad
12	Jeg havde indtryk af megen travlhed på afdelingen. Den første læge, jeg havde kontakt med, blev kaldt bort midt i undersøgelsen, og først et par timer senere kom en anden læge til stede, og vi startede forfra. Der var for mange forskellige fra personalet inde over, så bestillingerne af mine blodprøver måtte også ændres, og det gav spildtid for laboranten/sygeplejeren. Jeg fik tilknyttet en fast kontakt fra plejepersonalet, og det var jeg meget glad for. Ved min udskrivning fik jeg at vide, at jeg kunne tage hjem, men blev så lige stoppet	I nogen grad

- en ekstra gang, da der var opstået tvivl om mit EKG. Alt dette giver mig som patient en masse usikkerhed. Den værste oplevelse var dog, at jeg blev videresendt til andet ambulatorium, hvortil jeg selv ringede en uge senere for at høre om ventetider. Her fik jeg at vide, at denne undersøgelse var blevet aflyst. Man havde BARE lige glemt at informere mig om dette. Det synes jeg er for dårligt, for det kan ikke undgås, at man i denne ventetid er meget nervøs og gør sig mange tanker. Dette synes jeg, der skal ændres på, enten ved omlægning eller opstramning af procedurer.
- 13 Man kunne lytte mere til patienten, og hvad han mener er årsag til indlæggelsen i stedet for at undersøge det til allersidst. At måle blodprocenten burde man have gjort med det samme. I nogen grad
- 17 Anden gang jeg blev indlagt [], ventede jeg i ca. to timer i en seng på gangen. Jeg var meget nervøs for mit blodtryk, da det første gang faldt til 87/45. Også denne gang faldt det. Fik efter de to timer et drop med væske og penicillin. Drop var svært at sætte, så der var yderligere tid, inden en person fra anæstesi kom. I nogen grad
- 28 Synes, nogen af sygeplejerskerne var snerpede. Man har virkelig brug for forståelse og omsorg, når man er syg. Jeg fik meget væske, hvilket resulterede i, at jeg skulle tisse konstant, men da lægevagten startede måtte jeg ikke bruge det wc, der var på min stue, så skulle jeg gå helt om til det alle bruger. Med dropstativ osv. Ikke lige det man mest har lyst til, at være til offentligt skue for alle, der skulle til lægevagten. Det vil være rigtig smart med en folder over mad/tag selv kaffe og lignende. Man er virkelig afhængig af, at man har pårørende der er der, for det går meget stærkt pga. der ikke er personale/ tiden til en. Og det er ikke alle, der har det. I nogen grad
- 31 Jeg var kun indlagt på Akutafdelingen. Jeg kan ikke huske med medicin, men jeg blev sikkert nok spurgt dertil. Det var en utrolig travl dag på Akutafdelingen på grund af færdselsuheld. Helt ok. I nogen grad
- 33 Jeg har lyst til at sige, at denne gang var det en rolig modtagelse, kontra tidligere. Dernæst vil det helt klart være en større fordel, hvis man som læge satte sig ordentlig ind i tingene, inden man gik ind til patienten, så man som patient ikke får besked af lægen: "jeg troede, at det var en [anden slags] patient, jeg skulle ind til. Jeg kom godt nok som OBS. Blodprop i lungerne og ben. Der kunne have været reflekteret over, "har patienten haft dette før og med hvilken baggrund". Min grundsygdom er nemlig [en hel anden]. I nogen grad
- 44 Jeg fik den bedst mulige behandling på akutafdelingen i Horsens. Blev behandlet af sygeplejersken fra mit sidste anfald []. Kan kun sige tak. I har behandlet mig så godt. I nogen grad
- 49 Blev mødt af et venligt personale. I nogen grad
- 1 Jeg blev lagt på akutmodtagelsen. Det var ikke nogen rar oplevelse at ligge der og have sindsygt ondt i ryggen og ikke vide, hvad der skulle ske. Fik bare besked om, at jeg skulle prøve at slappe af til næste dags morgen, hvor der kom mere personale til. I ringe grad
- 15 Kommunikation kan blive bedre mellem vagtlægen, sygeplejersker og akutmodtagelsen. I ringe grad
- 36 Min egen læge sendte mig derud via Falck. Prøver viste, at jeg manglede flere ting. Man lader én ligge i timevis UDEN VAND! Og det er hver gang! Ringer man, tager det lang tid. I ringe grad
- 41 Mere smilende og opmærksom personale. I ringe grad
- 51 Blev placeret på enestue med lukket dør. Havde brug for et glas vand, men måtte råbe efter personale på gangen, før jeg fik kontakt. I ringe grad
- 2 Jeg måtte inden ankomst til Akutafdelingen sidde næsten fem timer hos lægevagten, som havde sagt, at der ingen kø var hos lægevagten. Som nyopereret [] kunne jeg ikke holde til at sidde så længe, så jeg var nødsaget til at hoppe i en beskidt seng i ventetiden. Min mand, som [var syg], var nødt til at stå op, da der ingen siddepladser var hos lægevagten. Følte mig dårligt behandlet hos lægevagten. Da jeg endelig blev tilset af en læge, og der var endda kommet patienter ind til lægevagten med højere nummer end mig, blev jeg sendt over på Akutafdelingen, hvor jeg måtte tilbringe natten. Hvis jeg ikke havde protesteret, var det endda blevet i en seng, hvor fodgærdet ikke kunne hæves. Mit ben var meget hævet, og jeg blev indlagt til observation []. Slet ikke
- 27 Jeg synes, at der manglede patientomsorg fra sygeplejerskens side ved indlæggelsen. Slet ikke

48	Rigtig dårlig modtagelse. Havde store mavesmerter men måtte sidde på en stol og vente. Da jeg først blev kaldt ind, havde de ingen seng, så jeg blev sat i en stol, indtil der var en, der fandt en seng. Lå længe, uden der var nogen, der spurgte, om jeg skulle have noget for smerterne. Lægen og praktikanten var ikke noget som helst bevendt. Rigtig dårlig oplevelse.	Slet ikke
46	Fik en rigtig dejlig modtagelse og videre indlæggelse samt hjemsendelse. Alle var søde og rare samt professionelle. Kunne ikke være bedre.	Uoplyst
43	Jeg husker ikke noget fra min indlæggelse, derfor kan jeg ikke svare på ovennævnte spørgsmål!	Ved ikke
52	Jeg husker intet fra ankomsten til sygehuset.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Akut Kirurgisk Sengeafsnit - HEH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
7	Jeg ville gerne have at vide, da jeg blev indlagt, hvilken afdeling jeg var blevet indlagt i, så mine pårørende evt. kunne finde mig. Jeg blev til sidst nødt til at tage kontakt til en sygeplejerske for at finde ud af, hvor jeg var. Jeg lå meget alene og det var sjældent, at der var nogen, der kontaktede mig. Det ville være rart, at man som patient fik at vide, at alle skulle igennem akutafdelingen fra starten og evt., at sygeplejerskerne fortalte, hvad akutafdelingen gik ud på.	I høj grad
11	Fra afslutning af relevante undersøgelser går der alt for lang tid før, at man bliver informeret om slutresultatet. For mit vedkommende gik der ca. halvanden time før, jeg fik besked om, at jeg kunne tage hjem, hvilket jeg absolut føler som spildtid. Både for mit eget vedkommende men også for sygehusets.	I høj grad
13	Jeg fik en ualmindelig god behandling hele forløbet igennem. Jeg kunne godt tænke mig en lidt klarere udmelding om, at lægerne ikke helt kunne afgøre årsagen til mine problemer. Det er jo en ærlig sag, at nogle symptomer kan være vanskelige at diagnosticere.	I høj grad
22	Ok i det hele taget.	I høj grad
23	Jeg synes, jeg fik en god behandling.	I høj grad
2	Jeg har haft en super oplevelse ved akutindlæggelse. Alt var perfekt.	I meget høj grad
4	Blev udskrevet inden for samme døgn efter behandling, men fik meget dårlig information angående videre pleje.	I meget høj grad
15	Fantastisk god og behagelig modtagelse.	I meget høj grad
17	Fik en god og tryk modtagelse.	I meget høj grad
3	Jeg har stadig ondt, og jeg synes ikke, at medicinen i mig hjalp. Jeg har stadig ondt i min blindtarm.	I nogen grad
12	Til information blev jeg indlagt via vagtlægen.	I nogen grad
24	Jeg sad i venteværelset i to timer med smerter i min mave med henvisning fra min læge, og de sagde ved skranken, de lige skulle ordne mine papirer, men det kan sgu ikke tage to timer, medmindre de er på Facebook.	I nogen grad
25	Efter henvisning fra egen læge i anledning af svær infektion efter brokoperation syv dage forinden, blev ankomsten/modtagelsen i skadestuens ventelokale ikke fundet særlig "forbrugervenlig". Lægen havde midt formiddag henvendt sig om akut indlæggelse. Jeg ankom [om eftermiddagen] og måtte sidde i ventelokalet i næsten en time (min hustru "rykkede to gange"), før der endelig skete noget med selvfølgelig indlæggelse og behandling. Ventetiden føltes urimelig, når hospitalet var blevet underrettet allerede om formiddagen og havde fået oplyst om meget højt infektionstal. Jeg havde det meget dårligt!	I nogen grad
28	Jeg blev modtaget i opholdsstuen af en sygeplejerske. Derefter ventede jeg, inden der kom læge nummer et.	I nogen grad

-  14 Mener, at det er under AL kritik, at man skal placeres i et køkken. Specielt når man så samtidig skal være fastende hele dagen. Jeg sad i det køkken fra ankomst [om formiddagen] til jeg blev udskrevet [om eftermiddagen], UDEN nogen form for mad eller drikke. I et køkken med livlig trafik og "udskænkning" hele dagen. Det er bare ikke i orden. Jeg ved, at det "skyldes ombygning" men det holder bare ikke. I ringe grad
-  18 Ventetiden, fra jeg ankom og til jeg blev kaldt ind, var tre kvarter. Ret lang tid. I ringe grad
-  26 Total kaos! I ringe grad
-  27 Der er alt for lang ventetid, når der skal trækkes nummer, for at komme ind til vagtlægen inden indlæggelsen, når man er rigtigt syg. Skulle selv hente en sygeplejerske for at komme frem i køen, blev indlagt og havde 40,4 i feber. I ringe grad

Akutafdelingen Overafdeling - HEH

Beskriv den eller de fejl du oplevede

















ID	Kommentarer - Akut Ortopædkir. Sengeafsnit - HEH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
4	Ved blodprøve stak de forkert flere gange.	Nej
3	Prøver der "bare bliver Væk" som altid.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Akut Medicinsk Sengeafsnit - HEH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
1	Blev hjemsendt mod min vilje efter to døgn. Da fysioterapeuten fik mig op at stå med mange smerter, kiggede hun på mig og sagde: "Du kan jo stå, så nu kan du tage hjem". Første forsøg var i en almindelig vogn, velvidende, at der muligvis var en diskusprolaps. Da det ikke kunne lade sig gøre at komme ind i bilen, blev jeg senere på dagen kørt hjem i en ambulance. Jeg blev ikke ordentligt smertedækket, og vi havde ikke fået nogen information angående håndtering af mig i hjemmet. Det kunne vi få ved henvendelse hos egen læge efter weekenden. Efter to opkald til lægevagten blev jeg hentet af ambulancen igen pga. smerter. Ville meget gerne have været på et hospital med en rygafdeling, men fik at vide at det kunne ikke lade sig gøre. Det var kun [sygehuset], der kunne videresende mig, hvilket de ikke ville.	Ja
14	Jeg fik ikke den rigtige medicin (antibiotika), så jeg har haft brug for, at en specialist skulle se mig, men det skete ikke. Efter [nogle dages] indlæggelse og masser antibiotika, [der var sendt af speciallæge], [er jeg blevet] sendt til andet sygehus. Først der fik jeg [] antibiotika []. Det kunne være, at jeg var [blevet] hurtigere rask, hvis jeg [var] blevet set eller sendt til læge NN.	Ja
39	Man gav penicillin i næsten en uge mod lungebetændelse, som var skabt af [en bakterie]. Så vidt jeg ved, er det fuldstændig virkningsløst mod [denne bakterie], men derimod antibiotika rettidigt omhu?	Ja
40	Manglende scanning af underben. Ved ny scanning [i november på andet sygehus] kunne der konstateres årebetændelse i svær grad.	Ja
42	Fejloperation []. Jeg måtte opereres igen to dage senere.	Ja
3	Blev udskrevet uden den medicin, der var behov for.	Nej
5	At der går for lang tid til, at man bliver kaldt ind til en læge.	Nej
6	Lyder som om jeg var indlagt med lungebetændelse men det mener de så ikke i Århus. Underligt efter mit hoved faktisk.	Nej
9	Jeg fik ikke svar på den blodprøve, jeg fik taget, selvom den viste tegn på forgiftning (som ikke var pga. alkohol).	Nej
17	Efter samtale med en læge, som mente, at [medicin] kunne være skyld i mine problemer, skulle jeg pausere med [medicinen]. Til aftensmaden fik jeg udleveret en [pille med medicinen]. Jeg påpegede, at jeg havde fået andet at vide, men sygeplejersken sagde, at det ikke var skrevet ind i medicinjournalen. Om morgenen kom en sygeplejerske uden [medicinen] og sagde, at der var begået en fejl om aftenen, og at hun havde indberettet det.	Nej



















33	Jeg skulle have blodfortyndende medicin [om aftenen]. [Dagen efter] kom sygeplejersken og ville give mig igen. Jeg stillede spørgsmål til dette, da jeg havde fået det aften før. Jeg kunne beskrive forløbet omkring indsprøjtning, samtidig med at hatten til kanylen lå og flød på mit bord, hvortil hun svarede "det er fordi, det ikke er dokumenteret i medicin modulet." Samtidig blev der ikke noteret korrekt medicin ved indlæggelsessamtalen. Det er vel ikke meningen, at man selv skal ligge og have styr på alting?	Nej
36	Jeg fik en rollator, så jeg kunne gå på toilettet. Men den var for bred til toiledøren, og de kom med et lokum i stedet for en smallere rollator. Ren stupiditet. Jeg ville bare hjem fra det idioti.	Nej
47	Spytprøve, som skulle tages ved indlæggelse, blev først taget af natsygeplejersken efter flere tidligere henvendelser. Personalets mangelfulde kendskab til håndteringen medførte utryghed fra min side (da jeg ikke, som patient, var forberedt på at svare på spørgsmål om korrekt anvendelse af denne).	Nej
34	En meget kedelig oplevelse havde jeg. At en meget beruset [patient] blev indlagt ved siden af mig, som råbte og skreg. Kastede op selvfølgelig. Det var meget ulækkert. Senere kom [patienten] om til min seng [og generede mig]. En kedelig oplevelse på et hospital.	Uoplyst
2	Fejlen var primært lægevagstens.	Ved ikke
11	Da NN kom hjem, var der seponeret tabletter mod forebyggende blærebetændelse. NN kom på kort tid på et plejecenter [], men de siger, at sygehuset ikke havde taget pillerne af medicinskemaet, så de gav ham dem igen, indtil jeg, hans kone, opdagede det. Det er mig som, sammen med NN, har udfyldt papirerne, da min mand [ikke husker så godt].	Ved ikke
15	Da jeg skulle isoleres pga. mit dårlige immunforsvar, blev jeg indlagt på stuen, hvor patienter havde været hos lægevagten. I mine øjne er det et rum fyldt af bakterier.	Ved ikke
45	Jeg oplevede, at jeg flere gange fortalte sygeplejerske og læge om min sygdom, hvor jeg følte mig overhørt og følte, at beslutninger blev taget over hovedet på mig! Jeg oplevede ikke en læge, som var forstående for min situation og en læge, som hellere ville sælge end at lytte til mit behov. Alt i alt en træls oplevelse. Jeg fik også noget medicin, jeg skulle tage i fire uger, og da jeg mødte op på andet sygehus, hvor de følger min sygdom ambulant, fik jeg at vide, at jeg slet ikke havde brug for det i min dårlige mave.	Ved ikke
48	De skulle udskrive [medicin] på apoteket, som jeg skulle hente dagen efter. Der var intet, så måtte ringe til lægevagten for, at få ham til det.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Akut Kirurgisk Sengeafsnit - HEH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
9	Jeg blev genindlagt nogle dage efter min operation, fordi jeg stort set ikke fik information i forbindelse med min udskrivelse. Jeg havde store problemer med smertestillende medicin, men blev blot checket for, om operationen var gået godt. Personalet havde mere fokus på egen holdning til operationen og ikke på, hvordan mit forløb påvirkede mig. Og de smerter, jeg havde, blev slet ikke tilset, kun en bekræftelse af, at operationen var gået, men jeg havde stærke smerter. Selv i dag har jeg ømhed efter indsættelse af net efter brokoperation. Det har været en øv-oplevelse.	Ja
25	"Fejlen", som naturligvis er en risiko ved operation, var, at jeg pådrog mig en meget alvorlig infektion efter brokoperationen. Jeg er bekendt med, at dette naturligvis ikke kan tillægges en personlig fejl!	Ja
27	Jeg fik en kikkertoperation for blindtarmsbetændelse, Hvis de havde scannet mig kunne de have set [den rigtige sygdom]. Nu er jeg tilknyttet [Sygehus NN] og har fået dræn i nyren. Træls.	Ja
6	Blev kørt til scanning, hvor de så finder ud af, at jeg ikke skal scannes alligevel.	Nej


- | | | |
|---|---|----------|
| ✎ | 10 Der gik seks timer, inden jeg blev tilset af en læge? | Uoplyst |
| ✎ | 16 Indlagt med galdesten. Fik kun fjernet en del sten, så skulle indlægges igen. Synes, ventetiden var for lang. | Uoplyst |
| ✎ | 20 Det var [] umuligt at få fat i en sygeplejerske. Fik ikke besked angående faste, så hele eftermiddagen forløb uden mad og drikke. Havde ikke adgang til stuen. | Uoplyst |
| ✎ | 26 Fik IKKE medicinen mod smerter, som siden stod i udskrivelsespapirerne. Måtte bede om to panodiler mod smerterne (galdesten) efter syv timer. | Uoplyst |
| ✎ | 28 Ved læge nummer to eller tre blev jeg undersøgt for noget, der ikke var relevant. | Ved ikke |

Akutfdelingen Overafdeling - HEH

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

ID	Kommentarer - Akut Ortopædkir. Sengeafsnit - HEH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 1	Var kun indlagt akut på grund af kontrol.	I nogen grad
 6	Manglede information om, hvorfor jeg skulle vente to et halvt døgn på at blive opereret i finger.	I nogen grad
 5	Der var for mange forskellige læger inde over. Fire læger på et døgn med hver sin mening/ide om, hvad der skulle gøres. Det kan være meget frustrerende.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Akut Medicinsk Sengeafsnit - HEH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 10	Efter en hjerneskaning talte jeg med to forskellige meget unge læger. Jeg ville gerne have talt med en mere erfaren læge, som måske kunne have informeret mig lidt bedre. Jeg er stadig usikker på, hvad det er, der er sket med mit hoved. Jeg har i perioder, ca. hver anden dag, "uro" lidt trykkende i hovedet, især om aftenen, når jeg er i ro. Har ikke fået information om videre behandling. Blev henvist til egen læge og har efterfølgende været hos [speciallæge] og nu henvist til fysioterapeut.	I høj grad
 13	Jeg har manglet lidt information om, hvad den nye hjertemedicin betyder for beskyttelsen, og især hvordan den skulle indtages, så jeg undgår blodtab.	I høj grad
 17	Alt i alt vil jeg rose personalet, som arbejder under pres. For få hænder, men alligevel virker rolige og omsorgsfulde. Jeg var chokeret over den manglende rengøring. Første gang jeg var indlagt, delte fire personer toilet og badeværelse. Det blev ikke rengjort på noget tidspunkt. Anden gang havde jeg et enkeltværelse, som heller ikke blev rengjort. Der blev ikke vasket gulve eller håndvaske, kun tømt skraldespande med papir.	I høj grad
 26	Jeg var indlagt med et ildebefindende, så derfor ser mine svar ud, som de gør.	I høj grad
 44	Jeg ville jo egentlig gerne finde svar på mine anfald. Er i behandling [] nu, så jeg håber på det bedste.	I høj grad
 37	Alt var helt ok. Jeg skulle videre til andet sygehus.	I meget høj grad
 53	Alt var fint.	I meget høj grad
 2	Læge, der scannede mit ben var meget uforståelig [], rendte forvirret rundt ude på gangene og søgte sygeplejerske, kom med mærkelige lyde, som nemt kunne fortolkes som, at der var noget galt i mit ben, hvilket han til slut konkluderede, der ikke var. Synes, der burde have været en [forståelig] sygeplejerske til stede under skanningen.	I nogen grad
 6	Fik startet noget medicin og blev udskrevet og føler man derefter er glemt.	I nogen grad
 7	[Lægen var svær at forstå], og man kunne fornemme at lægen havde det ligesådan.	I nogen grad
 9	Min blodprøve.	I nogen grad
 43	Jeg har manglet en entydig information.	I nogen grad
 51	1. Det er et problem, at lægen [var svær at forstå] []. Det har man ikke overskud til, når man er	I nogen grad

	blevet indlagt. 2. Sygeplejersken kom ikke, når jeg trak i snoren (ventede 30 minutter), hvorefter jeg igen måtte råbe efter personale på gangen. 3. Talte med to forskellige "læger". Ingen af dem vidste ret meget om rygproblemer.	
	15 Kommunikation mellem vagtlæge, sygeplejersker og akutmodtagelsen.	I ringe grad
	24 Ventetid på information om scanning og udskrivelse i 12 timer, fra [kl. 08 til kl. 20.] [i efteråret].	I ringe grad
	35 Lægen, der udskrev, var fantastisk med forklaring om mange ting. Også med information.	I ringe grad
	47 Som patient i [afdeling] på andet sygehus er jeg uforstående overfor at blive akut indlagt til "udredning" af en infektionstilstand/antibiotikabehandling i en akutmodtagelse/skadestue (Horsens) uden saglig begrundelse ("sådan er proceduren").	I ringe grad
	11 Måske skulle man, når min mand er så svag, også høre lidt på de pårørende. Kæmpede for at få ham på korttid, selvom jeg har en visitation til at få ham passet, men der var ingen hjælp fra sygehuset, selvom de vidste, at jeg var syg. Kæmpede mig igennem weekenden [].	Ikke relevant for mig
	1 Blev scannet lige inden første hjemsendelse, men fik ingen information om, hvad den viste. Og ved anden hjemsendelse havde jeg stadig ikke fået ordentlig besked på, hvad den viste.	Slet ikke
	28 De fortalte ikke, at jeg skulle være til observation i et helt døgn, trods de vidste, jeg var alene med et barn.	Slet ikke
	36 Sygehusets mad er delvis uspiselig. Jeg var træt af stedet. Hygiejne er en klud i en pose! Jeg fik ikke vasket mig i en uge! Ro og hvile, de er hysteriske med diabetes, vækker en om natten for at måle blodsukkeret! IDIOTI. Nej! Jeg hader dumme mennesker, som ikke lytter til en, og de er i flertal!	Slet ikke
	48 Alt manglede.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Akut Kirurgisk Sengeafsnit - HEH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
	5 Blev virkelig dårlig behandlet efter operation. Der var næsten ikke nogle, der ville snakke med mig eller forstå mine smerter, og jeg blev slet ikke informeret, om operationen var gået godt. Blev egentlig bare sendt hjem uden videre. Det resulterede i [en infektion] i mit sår. Er meget trist over den oplevelse.	I høj grad
	18 Jeg lå på en stue, hvor vi i alt var fire patienter. Det var lige før, at det var for mange på én stue, men det passede lige. Dog var jeg meget generet af lugten af urin fra nogle af de andre patienter på stuen.	I høj grad
	22 Det var helt i orden hele vejen igennem. Jeg er tilfreds.	I høj grad
	1 Fejl i udskrivningsepikrise: Der står, der er lavet [to undersøgelser], som begge var normale. Der blev kun udført [den ene, ikke den anden].	I meget høj grad
	21 Jeg blev indlagt akut og var kun indlagt ca. en halv dag. Lægerne og sygeplejerskerne var alle søde og venlige. Ellers er det begrænset, hvad jeg kan bidrage med.	I meget høj grad
	3 Jeg har stadig meget ondt, og det bliver værre og værre. Jeg håber, at jeg hører fra jer, hvis I har en behandling til det.	I nogen grad
	9 Da jeg efter genindlæggelse stadig havde stærke smerter efter [operation], gik jeg efter et par dage til [privathospital] for høre, om de kunne hjælpe mig. Der fik jeg den udskrivelsesinformation. Det tog kort tid.	I ringe grad
	28 Jeg blev undersøgt af tre eller fire læger, som ikke var enige om, hvad jeg fejlede. Da jeg skulle udskrives, var personalet mere interesserede i, hvornår jeg var klar til at komme hjem, fordi det var en lægevagtsstue, som skulle bruges.	I ringe grad
	10 Fik ikke information om, at jeg skulle forvente at få svar på alle de prøver, de tog.	Slet ikke

-  26 Har manglet en "rød tråd", og ikke så megen kaos og tummel, samt smertelindring i hvert fald MENS jeg var på sygehuset, og information om hvem der gjorde hvad og hvornår! BLEV IKKE ultralydsscannet for galdesten, og blev af egen læge sendt helt til andet sygehus dagen efter, hvor de ved scanning konstaterede galdesten.
- Slet ikke

Akutafdelingen Overafdeling - HEH



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

ID	Kommentarer - Akut Ortopædkir. Sengeafsnit - HEH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Det var meget professionelle. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Det jeg oplevede som det værste, var, at jeg ikke fik svar på de prøver, der blev taget, selvom jeg bad om det. [Kommunikation og information]	I ringe grad
1	Godt tilfreds med det korte ophold.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Akut Medicinsk Sengeafsnit - HEH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
17	Oplevede, at kommunikationen eller overleveringen, i en vis grad, kunne være bedre. [Kommunikation og information]	I høj grad
4	Ikke give besked om kritisk/alvorlig sygdom, [bestemt sygdom], på en firesengs-stue. Man kunne høre en knappenål falde på gulvet. Efter beskeden blev jeg flyttet på enmands-stue. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Måtte vente meget længe på svar inden udskrivning. [Det var en] ung læge. Ellers meget fint og godt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Behandlingen var super. Besvarede de samme spørgsmål til to læger (eller måske studerende), men ikke et problem. Men generelt syntes jeg, at det er "træls", når jeg nu bor [tæt på] Aarhus Universitetshospital, hvor jeg er i behandling, alligevel skal til andet sygehus, hvor der er meget længere. Syntes, at vi fra [] burde høre til Aarhus Universitetshospital pga. afstand og svært med offentlig transport hjem. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Imødekomende og fagligt kompetent personale såvel på dag-, aften- og nattevagt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Fantastisk søde, imødekomende og dygtige sygeplejersker og alt øvrigt personale under hele forløbet. Man føler sig godt taget imod under indlæggelse i Horsens! :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Alle var søde og hjælpsomme. Jeg kan kun at sige tak for et fint forløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
50	Personalet gjorde hvad de kunne, men har for travlt. Så da jeg bad om en kop the, var der ikke tid. For som der blev sagt var der vagtskifte om [kort tid]. Og den næste ansatte har ikke fået beskeden. Det er ikke godt, når man skal have meget væske. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
53	Personalet var velinformeret, og hvis de var i tvivl om noget, var de ærlige om det. Tak for det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
54	God og venlig behandling ved indlæggelsen. Rart, at personalet gav mulighed for, at min kone kunne være sammen med mig natten over. Lidt lang ventetid med sidste lægekonsultation dagen efter. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad

3	Jeg talte med tre forskellige læger på under et døgn, forvirrende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
6	Nogle sygeplejersker er bedre til at fortælle end andre, men det svinger nok en del, hvornår de har mest travlt... [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
13	Det ville, for mig, være en helt kolossal forbedring, hvis ikke jeg skulle sove på en firemandsstue, hvor jeg ikke fik det mindste søvn. Ligeledes synes jeg, det er lidt grænseoverskridende, at jeg uundgåeligt skal ligge at høre på mine medpatienters sygdomme og private problemer, når de bliver udspurgt af sygeplejersker og læger. Ligesom min sygdom og problemer burde være en privat sag. [Fysiske rammer]	I nogen grad
20	Al for lang ventetid, ([adskillige] timer) fra indlæggelsen til udskrivelsen. [Ventetid]	I nogen grad
31	Det var vel ok efter bemanningen, der var ventetid som nævnt på grund af ulykke. [Ventetid]	I nogen grad
33	Jeg var indlagt, på Akut afdelingen i et døgn. Omkring kosten må jeg sige, at det er en stor skuffelse. Mit første måltid var aftensmad, som var ganske utiltalende. Da det blev tid til morgenmad, blev jeg spurgt om jeg selv kunne hente/ bringe, hvilket jeg svarede ja til. Det var selvbetjening, var noget forvirret over dette, der lå to poser med brød i, en kniv og et spækbræt. Hvor efter man selv kunne gå på jagt efter ost, marmelade, smør, honning og diverse mælkeprodukter. Til frokost var der på buffetvognen, kvarter rugbrødssnitter med to slags pålæg, en suppe og franskbrød med ost. På buffeten stod der denne gang "ikke selvbetjening". Aftensmadden blev der bl.a. serveret ovnbagt farsbrød med brændt bund. Jeg mener ikke, at jeg forventer for meget, men jeg har et forslag. Prøv at server det samme i kantinen, så er i sikre på, at personalet taber sig, og at de til sidst bliver væk. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
35	Der var mange timers ventetid på diverse prøver og på udskrivningen (forståeligt nok). [Ventetid]	I nogen grad
44	Det kunne have været rart at få lidt ro. Man magter bare ikke jamrende syge mennesker, som græder og er elendige hele dagen og natten med. Flyt dem til en anden stue.	I nogen grad
2	Akutfdelingen var ok, men forløbet i lægevagten er under alt kritik. Der burde være en sygeplejerske, der sorterede patienterne i lægevagten. Synes det var dårligt at få at vide i telefonen, at der ingen kø var, og så møde ind, hvor der var ca. 50 mennesker i lægevagten.	I ringe grad
9	Bedre til at informere en om resultaterne. [Kommunikation og information]	I ringe grad
22	De kunne [ikke] finde ud af, hvad der var galt med mig, i stedet for sendte de mig hjem igen, med beskeden "fortsætter det så kontakt egen læge med hensyn til kikkertundersøgelse ved speciallæge". I giver alt for tidligt op. I sender patienter hjem, som endnu ikke har fået en diagnose eller ny medicin. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
27	Med hensyn til patientomsorg havde jeg først en dårlig oplevelse med sygeplejersken, der modtog mig. Senere havde jeg en god oplevelse, da der kom en anden sygeplejerske og overtog forløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
1	Jeg skulle have været sendt på et sygehus, der har en rygfdeling, da Horsens Sygehus ikke virkede til at vide, hvordan en dårlig ryg skal behandles. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
36	Jeg kom hjem til ingenting. Jeg kørte over til apoteket og bageren [kort] væk. Det var der nogen, som så! Så udeblev hjemmehjælpen. "Kan man køre scooter, kan man også redde seng", sagde tosserne. Jeg hader dumme mennesker.	Slet ikke
51	Dette kan gøres bedre: 1. Bedre kommunikation mellem personale ved vagtskifte. 2. Komme til patienten, når man ringer! Vente 30 minutter med en blodtryksmåler, som hyler konstant, er ikke rimeligt. 3. Den ene læge [talte ikke tydeligt], den næste satte fødderne op i sengen til mig!	Slet ikke

	Som om, vi skulle have en hyggesnak! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
19	Jeg har i sommer været [flere] gange i Horsens til udtømning af væske fra mine lunger. Stort set er jeg tilfreds med forløbene. Jeg synes sygeplejersker og læger er venlige, omsorgsfulde og interesserede i ens forløb. Jeg får god information og kan også i nogen grad påvirke mit behandlingsforløb (hvornår, hvor længe, overnatning og andet). En enkelt gang i starten var jeg utilfreds, fordi det tog tre dage at komme i gang med behandlingen. En dag med røntgen, en dag med lægesamtale og en dag med tømning. Det kunne have været koordineret bedre! I det hele taget er ventetid et problem, som jeg ikke ved, hvad der kan gøres ved? Men spildtiden er stor, og tålmodigheden bliver sat på en hård prøve! Maden er fin. Jeg har ikke haft så god appetit, men den delikate måde, der tilberedes og serveres på, lokker mere i mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
25	Ansæt mere personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
32	I min situation skulle der have været omsorg og støtte i stedet for al den UVENLIGHED. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Min mor kan på grund af sin sygdom ikke huske, at hun har været akutindlagt, og må følgelig svare "ved ikke" til samtlige spørgsmål.	Ved ikke
47	Jeg mødte på afdelingen et noget varieret (delvis meget højt) niveau af empati og personlig engagement. Jeg følte imidlertid ikke, at et travlt personale i et meget bredt arbejdsområde i en akutmodtagelse/skadestue havde fornøden indsigt i mit sygdom. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke
ID	Kommentarer - Akut Kirurgisk Sengeafsnit - HEH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Super venligt og tillidsvækkende personale. Meget fin forplejning. Måtte kontakte personalet en gang for manglende toiletpapir. To gange for manglende håndpapir og et par gange over to dage pga. tom sæbedispenser ved håndvask. (vi brugte dispenserens ved bruseren). Først da jeg selv stødte på et personale på gangen, ved andre toiletter, blev der fyldt op. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Hurtigere information. [Kommunikation og information]	I høj grad
19	For mange læger involveret, og de var ikke enige om det videre forløb, hvilket godt kunne skabe forvirring. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
3	De tog godt imod mig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Jeg har kun ros og anerkendelse til personalet, som på trods af travlhed var meget imødekomende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Se de øvrige skriftlige kommunikation.	I ringe grad
12	Kommunikere bedre indbyrdes, så man ikke skal fortælle og fortælle det samme til fire til fem personer inden for en kort tid. Belastende, når man ligger og har mange smerter. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
14	De forhold jeg var "parkeret" under var under AL kritik. Det ligner ikke boget at benytte et køkkenområde som "patientparkering"! [Fysiske rammer]	I ringe grad
20	Fik IKKE hospitalstøj på (det måtte min datter sørge for).	I ringe grad
5	Bedre til at snakke med patienten. Være bedre til at informere og vejlede. Generelt behandle	Slet ikke

patienter under opvågning bedre!
[Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|--|--|-----------|
|  8 | At man ikke bare sender patienter hjem med en pose med morfin piller og besked om, at de ikke må være alene i 24 timer. Det er jo ikke alle pårørende, der har mulighed for at tage fri. Man skulle måske også tage kontakt med hjemmeplejen om noget ekstra hjælp.
[Kvalitet i behandling] | Slet ikke |
|  28 | Man må gerne tage mere hensyn til de indlagte.
[Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke |

