

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Medicinsk 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	413
Besvarelser fra patienter:	243
Afdelingens svarprocent:	59%

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 [].

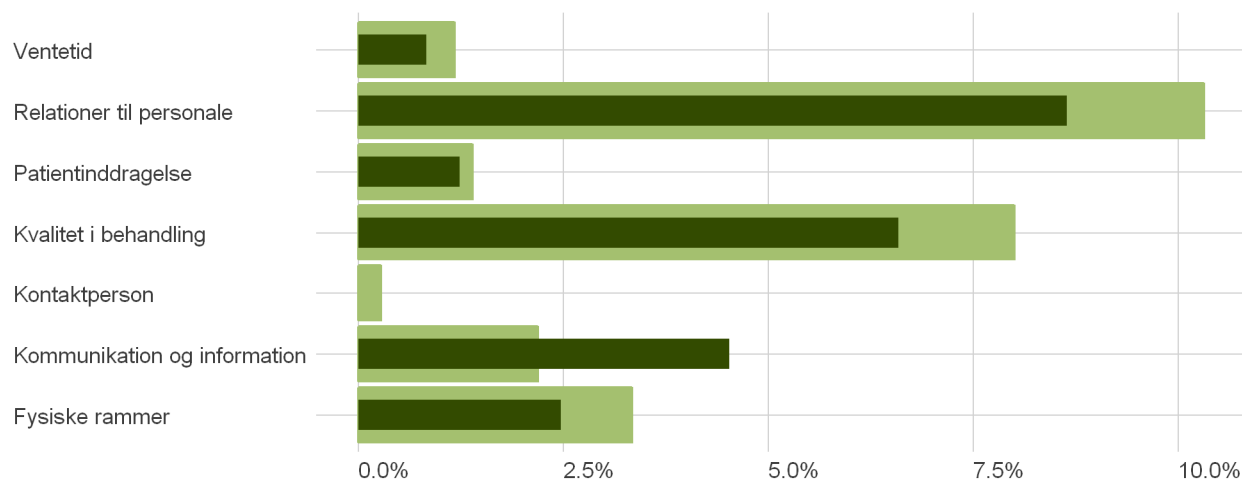
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Medicinsk Overafdeling - HEH

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








ID	Kommentarer - M3 Lungemedicinsk - HEH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
2	Da jeg ankom til P7, hvor jeg har åben indlæggelse, blev jeg henvist opholdsrum, til de havde en seng klar, selvom lægen havde ringet i forvejen.	I høj grad
5	Fin modtagelse, var henvist af lægevagten. Jeg har en åben indlæggelse.	I høj grad
6	Lå på akutafdelingen i ca. et døgn.	I høj grad
8	Hurtigere information eller tilses af en læge efter information. I et døgn efter min operation havde jeg ikke talt med en læge. Så jeg vidste ikke, hvorfor jeg var indlagt, eller hvad der var sket under operationen.	I meget høj grad
7	Der var ingen interesse, men ventetid i et rum i [flere] timer.	I ringe grad
ID	Kommentarer - M3 Intern Medicin - HEH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
7	Fin modtagelse.	I høj grad
6	Har først fået brevet efter den [].	I meget høj grad
9	Jeg har kun godt at sige vedrørende min indlæggelse på Hospitalsenheden Horsens.	I meget høj grad
11	Modtagelsen kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - M3 Gastroenterologi - HEH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
1	Jeg blev taget godt imod af sygeplejersken, men den første læge spurgte mig, hvorfor jeg var kommet, da jeg havde fortalt ham, at jeg ellers havde en indkaldelse [få] dage senere. [Lægen spurgte], om jeg da ikke kunne vente de [] dage. Men det kunne jeg givetvis ikke, da jeg var helt dehydreret, og havde haft tynd mave i [nogle] måneder. Så jeg synes ikke, han var særlig imødekommende. Derimod ankom en anden læge, som straks kunne se, der var noget galt.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - M2 Kardiologisk - HEH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
1	Meget positiv modtagelse. God information omkring, hvad der skulle ske. Jeg følte mig i trygge hænder.	I høj grad
10	OK.	I høj grad
12	Det var en positiv oplevelse, både selve indlæggelsen og kørslen med Respons. Jeg mødte kun venlige og kompetente personer.	I høj grad
14	Indlagt fra hjerteafdelingen på andet sygehus. På grund af svær lungebetændelse blev jeg sendt til hjertemedicinsk afdeling med penicillin i form af drops. Et døgn efter [blev jeg] sendt	I høj grad

	hjem med piller som videre behandling.	
	20 Jeg var meget tilfreds med forløbet, og den behandling jeg fik af læger og sygeplejersker på afdelingen.	I høj grad
	30 Fik en fin modtagelse af meget kompetent personale. Blev hele tiden informeret om forløb og plan.	I høj grad
	33 Fik hurtig og yderst professionel behandling og information.	I høj grad
	37 Blev overført efter akutindlæggelse på Sygehus NN.	I høj grad
	39 Alt OK.	I høj grad
	40 Jeg skulle faste, da jeg dagen efter skulle til scanning kl. 8.00. Jeg kom ned [sidst på eftermiddagen], men fik senere at vide, at jeg skulle ned indenfor 48 timer. Det er længe at vente. Dagen efter; igen faste, var sat til kl. 8.00 og kom ned [tidlig aften]. Det betød, at jeg måtte have saltvand for ikke at dehydrere. Det er dårlig behandling.	I høj grad
	54 Ankom med ambulance direkte fra [anden enhed].	I høj grad
	6 Meget venligt og varmt personale.	I meget høj grad
	8 De var så søde alle sammen.	I meget høj grad
	13 Jeg var helt tilfreds med, hvad der foregik, og alle, jeg talte med, var flinke og venlige.	I meget høj grad
	15 Årsag til akutindlæggelse [var] mistanke om [hjerteproblemer]. Der blev foretaget mange blodprøver, hvoraf en ikke var, som den burde være. Derfor de [foretog] mange prøver. Indlæggelsen var en lørdag. Indlæggelsen varede kun et døgn, som vil begrænse oplevelsen og besvarelsen.	I meget høj grad
	19 Jeg fik taget INR-blodprøve, inden jeg havde fået en stue tildelt, så det kunne ikke gå hurtigere.	I meget høj grad
	21 Alt gik hurtig. Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
	22 Modtagelse OK.	I meget høj grad
	23 Der bør være afskærmning mellem patienter, også ved overbelæg.	I meget høj grad
	24 Jeg følte mig meget tryk i ambulancen og på sygehuset. Var meget træt. Husker ikke alt.	I meget høj grad
	27 De var meget søde.	I meget høj grad
	29 Jeg kan ikke komme med noget. Da jeg mener, at det ikke kan gøres bedre. Dejlig modtagelse og dygtige sygeplejersker, som er gode til at informere om, hvad der skal ske. [De er] meget omhyggelige med, om man nu har det godt eller mangler noget. Tror ikke på, at det kan gøres bedre. Hvis der skulle være noget, er det, at der skal tages hensyn til sygeplejerskerne.	I meget høj grad
	34 Alt fungerede fint. Jeg fik en meget fin behandling.	I meget høj grad
	35 Man valgte at tro på mine smerter og bestilte tid til andet sygehus, hvortil jeg i øvrigt ved tidligere indlæggelser havde fået besked på, at jeg skulle komme. Men det var hverken ambulancefolk, læge eller personen, der tog telefonen på det andet sygehus, åbenbart blevet informeret om. Jeg har, som skrevet tidligere, fået besked på, at jeg skal til andet sygehus. Er efterhånden opereret flere gange for blodprop, så jeg kender symptomer. Denne gang var der tale om en kraftig forsnævring.	I meget høj grad
	36 Via ambulance.	I meget høj grad
	56 Jeg blev henvist af vagtlægen, og efter en hurtig undersøgelse blev jeg straks indlagt.	I meget høj grad
	57 Tak for hjælpen den gang.	I meget høj grad
	58 Normalt oplever jeg, at personalet på Hjertemedicinsk afdeling har alt alt for travlt, og virker til tider som om personalegruppen ikke er velfungerende. Men fik ved sidste indlæggelse en	I meget høj grad


	positiv oplevelse, og en fantastisk sød, professionel og imødekommende [] sygeplejerske. :-) Hun er guld værd!!	
61	Jeg kom fra andet hospital efter en blodprop i hjertet.	I meget høj grad
7	Jeg var lidt bekymret, da jeg blev lagt på samme stue som en person med lungebetændelse, da jeg har mistet min milt (dette var personalet klar over).	I nogen grad
45	Jeg fik ikke anvist en seng eller stue, selvom jeg egentlig havde behov herfor pga. hurtig og uregelmæssig hjerterytme. Måtte i stedet vente på gangen.	I nogen grad
50	Min indlæggelse gik stille og roligt. Jeg fornemmede, at personalet havde travlt, men jeg fik hele tiden at vide, hvad der skulle foregå, så jeg var tryk ved det. Jeg var den første, der blev lagt på en firesengsstue og oplevede i dagens løb, hvordan der blev flyttet [] personer ind fra andre stuer. En person kom ind [] og var meget stille pga. smerter. Alle på min stue fik hele tiden information om, hvem der ville komme og tilse dem.	I nogen grad
60	Ved godt, at de kære sygeplejersker har en del at se til, men jeg syntes godt, at jeg kunne have blevet informeret om, at jeg faktisk godt måtte gå rundt selvom jeg havde [apparat] sat på mig :/. Så jeg turde nærmest ikke at gå på toilet, da jeg ikke vidste om jeg skulle ligge stille i sengen, imens den målte. Så måske der godt kunne have været informeret om, at jeg godt måtte gå rundt med [apparatet] på :-). Ellers har jeg kun godt at sige :-).	I nogen grad
51	Ingen modtagelse ved overflytning fra andet sygehus. Fik anvist en seng. Efter ikke at have fået yderligere henvendelse, gik jeg hen til kontoret og sagde, jeg ville udskrive mig selv. Efter ca. tre timers ventetid udskrev en sygeplejerske mig, i løbet af fem minutter, med en læges godkendelse.	Slet ikke
26	Jeg var bevidstløs under indlæggelsen, så det er vanskeligt at svare på dine/jeres spørgsmål, og jeg blev hurtigt overflyttet til andet hospital.	Uoplyst
32	Jeg var kun indlagt i [få dage i efteråret]. Jeg har intet at klage over, tværtimod. Alt var godt.	Uoplyst
ID	Kommentarer - M1 Intern Medicin - HEH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
7	Tilkaldelse af læge tog et stykke tid, men det er forståeligt.	I høj grad
6	Vi blev godt modtaget, da vi kom i egen bil, hvor ambulancefolk kom over og hjalp med at få NN i en kørestol, som stod ved akutmodtagelsen, og kørte ham ind til akutmodtagelse, en dejlig hjælp.	I meget høj grad
1	Lidt uklart for mig.	I nogen grad
8	Jeg havde store smerter ved indlæggelsen (ankomsten). Det var et held for mig, at jeg havde min datter med til at støtte mig. Generelt synes jeg, at ventetiden på halvanden-to timer var for lang.	I ringe grad
4	Da jeg har været inde og ude, ved jeg ikke, hvornår det er påtænkt.	Uoplyst

Medicinsk Overafdeling - HEH

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - M3 Lungemedicinsk - HEH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 7	Jeg blev indlagt på en forkert afdeling.	Ja
ID	Kommentarer - M3 Intern Medicin - HEH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 1	Der var fejl med liggende kørsel fra plejehjem til sygehuset. Bestillingen var ikke gået helt igennem systemet, så patienten kom tre timer senere til sygehuset og måtte derfor blive til næste dag.	Ja
 8	[Man havde glemt at videresende nogle papirer] til et andet hospital, som skulle foretage en anden undersøgelse af mig. Så de undersøgelser blev udskudt med forsinkelse, så jeg måtte blive på hospitalet flere dage.	Ja
 7	Ved overflyttelse til Medicinsk Afdeling var der ikke overensstemmelse mellem mit medicinskema, og det jeg fik tilbudt. Da jeg påpegede det, var svaret " Så kan du bare tage hjem og tage den medicin, du har derhjemme". Ligeledes blev der sagt " At jeg kunne jo selv se, hvad jeg fik". Jeg mente ikke, at jeg havde nogen mulighed for at skelne de enkelte piller fra hinanden. Efter en dag blev jeg heldigvis flyttet til en anden stue på Medicinsk Afdeling. Der var der ikke problemer med medicinen, der blev styret af læge NN.	Nej
ID	Kommentarer - M3 Gastroenterologi - HEH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 5	Jeg var åbenbart noteret til at ligge på en anden afdeling, end den jeg lå på, så portøren var rundt for at lede efter mig, med det resultat, at jeg måtte vente yderligere, før jeg blev overført til den afdeling, der skulle foretage [undersøgelsen]. Ydermere stak den første læge forkert [], så der måtte læge nummer to til, før jeg kunne slippe fri af den afdeling. (Og for at det ikke skal være løgn, så havde jeg været igennem samme tur [tidligere], hvor den første læge tog en prøve, der ikke kunne bruges til noget).	Ja
 4	At man ikke blev hørt og gav dem meget brugbare oplysninger angående undersøgelser så som scanninger osv., men dette blev bortkastet, og en læge sagde, at jeg skulle til scanning, en anden fejdede det bort og gav udtryk for, at jeg ikke var syg.	Nej
 3	Jeg fik at vide, at jeg havde MRSA og skulle lægges i isolation. Det viste sig så, at jeg ikke havde MRSA og havde ligget i isolation forgæves. Der gik også op til fire timer, hvor jeg ikke fik min medicin.	Ved ikke

ID	Kommentarer - M2 Kardiologisk - HEH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	46 Jeg blev først orienteret om, at jeg skulle overnatte for at modtage en ny behandling dagen efter. Dagen efter blev denne behandling så ændret af en anden læge. Min overnatning på sygehuset var således ikke nødvendig. Under den efterfølgende samtale erkendte læge NN, at der var sket en fejl. Fejlen gav mig i øvrigt ikke problemer.	Ja
	7 Der var ikke tale om graverende fejl, men forglemmelser hvor jeg måtte gøre opmærksom på, at jeg ikke havde fået taget temperatur. En dag blev jeg vejret, hvilket ikke var relevant for min indlæggelse. Jeg fik IV-behandling fire gange i døgnet, og det skulle jeg helst have på bestemte tidspunkter, men en dag tilsidesatte en sygeplejerske tidsplanen, selv om jeg havde gjort opmærksom på, at det ville skubbe hele døgnrytmen, hvilket det så gjorde, til stor irritation for hendes kollegaer (specielt på nattevagt) og mig og mine medpatienter (også midt på natten). I forbindelse med IV-behandlingen fik jeg [medicin], som sveg i mine årer, hvis det blev givet for hurtigt. Instruksenen sagde, at det skulle gives over en time, hvilket fungerede rigtig fint, når det elektriske pumpeapparat blev brugt (Dråbetæller?). Det virkede som om, at nogle af sygeplejerskerne ikke var fortrolige med apparatet, så nogle gange blev det givet manuelt, med drøvel på slangen. Dette gav en stor variation i tiden for en dosis, og når tiden blev for kort, gav det mig smerter i åren.	Nej
	18 Jeg blev ikke færdigudredt ved indlæggelsen, og fik at vide, at man ville sende en henvisning til andet sygehus til yderligere [scanning]. Fik at vide, at jeg ville blive indkaldt i løbet af en måned..... Man glemte at sende henvisningen.	Nej
	11 Det undrer mig meget, at jeg ikke fik at vide, hvad man mente var grunden til det anfald, der førte til min indlæggelse. Jeg fik heller ikke at vide, om man havde bud på, hvad det ubehag, jeg havde følt længe, kom af. Endelig var der ingen afsluttende kommentarer til store ændringer i min medicinering, eller hvordan man forventede at disse ændringer skulle vise sig. Skulle der følges op på det senere? Jeg ved ikke, om der skete fejl ved min indlæggelse. Hvis det var en fejl, at jeg ikke fik en afsluttende besked, så ja.	Uoplyst
	40 [] læge var på stuegang, men [?] jeg kommer senere. Sygeplejerske kom [], og jeg spurgte til lægen, men fik det svar, at han havde fri [] og kom først to dage efter. [Om aftenen] kom en [?] læge og sendt mig hjem.	Uoplyst
	43 Ja, det var først, da jeg kom hjem, at der skete en fejl, for jeg begyndte med Eliquis to gange om dagen, og i den skrivelse, de skrev ud til mig, skulle jeg også have Hjertemagnyl, men jeg blev meget syg. 14 dage efter frøs [jeg og havde] indvendig stærk hovedpine m.m., men i den, min læge havde fået, var Hjertemagnyl slettet, så han kunne ikke forstå, at jeg ikke måtte få Hjertemagnyl.	Uoplyst
	59 Jeg vil rose personalet, som var omkring mig. [De var] venlige og hjælpsomme. Jeg har ikke før haft noget med mit hjerte.	Uoplyst
ID	Kommentarer - M1 Intern Medicin - HEH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	5 Jeg fik noget medicin, som jeg ikke kunne tåle og fik høj feber af det, 41 grader.	Ja

ID	Kommentarer - M1 Apopleksi - HEH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	2 Der gik nogle timer, før den rigtige diagnose blev stillet []. Der kunne være givet korrekt behandling tidligere, så følgeskaderne var blevet mindre. Der er klaget til Patientklagenævnet.	Ved ikke


Medicinsk Overafdeling - HEH

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


ID	Kommentarer - M3 Lungemedicinsk - HEH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
5	Ved udskrivelsen deltog pårørende, da lægen informerede. Hun var venlig nok, men vi forstod ikke alt, hvad der blev sagt. Lægen var ikke dansk.	I meget høj grad
6	Jeg manglede en lungesygeplejerske på P7 til at fortælle om lungemedicin og måden, den skulle tages. Jeg fik fire nye slags og var bestemt ikke klædt på, da jeg kom hjem.	I nogen grad
1	Information om udskrivelse blev forsøgt af en mandlig sygeplejer, der forsøgte at diktere en fortsat indlæggelse i samråd med lægen, der ellers havde lovet at returnere efter yderligere læsning af journalen, uden held. Derefter blev jeg udskrevet, og to dage senere var jeg tilbage med fuld udrykning på [en weekend]. Der blev udstukket et forløb med vanddrivende i årene tre gange om dagen så en udskrivelse kunne blive [i løbet af den efterfølgende uge]. Imidlertid blev de tre gange daglig ikke overholdt, idet nålen i åren ikke virkede ved nr. to [] og de kunne ikke lægge en ny, så der skulle komme en med en maskine og lægge den. Han kom [mange timer senere]. Næste dag var det det samme. Jeg fik ikke den ordinerede dosis vanddrivende. Derefter klagede jeg til lægen, som derefter sørgede for at indskærpe, at den ordinerede medicin blev givet. Men med det forløb blev jeg udskrevet [to dage senere end planlagt] pga. utilstrækkelig pleje. Hele dette forløb giver mig den dårligste oplevelse jeg nogensinde har oplevet, og desværre en bekræftelse af det jeg tidligere har hørt om afdelingen.	I ringe grad
4	Fik ingen information om virkninger/bivirkninger [vedrørende medicin].	I ringe grad
ID	Kommentarer - M3 Intern Medicin - HEH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
3	Mangler svar på ikke-færdige prøver ved udskrivelse. Er IKKE sendt til egen læge.	I høj grad
2	Udskrevet fra andet sygehus. Jeg synes, at anden afdeling var under al kritik. Meget, meget dårlig oplevelse. Og det har det været alle de gange, jeg har været indlagt.	I nogen grad
4	Jeg var syg, da jeg kom hjem. Jeg ville hjem, havde opkast, diarré og lungebetændelse. Jeg skulle bare have et nyt knæ. Så blev jeg så syg.	I nogen grad
ID	Kommentarer - M2 Kardiologisk - HEH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
18	Jeg havde en fin oplevelse på Hjertemedicinsk Afdeling med et venligt og omsorgsfuldt personale. Spørgeskemaet passer ikke specielt godt til mit forløb, hvor jeg blev akut indlagt til observation for blodprop eller hjerteproblemer. Egen læge fandt ved henvendelse en lille uge efter udskrivningen ud af, at jeg havde [sygdom]. Dette var ikke blevet undersøgt på hjertemedicinsk, selvom jeg gav udtryk for, at jeg ikke troede, at det var mit hjerte, men at jeg mere følte en voldsom brystkrampe. Måske det burde være en obligatorisk undersøgelse, når man ikke umiddelbart finder blodprop eller hjerteproblemer ved de første undersøgelser? Efter diagnose hos egen læge og efterfølgende behandlinger hos kiropraktor, valgte jeg efter grønt lys fra egen læge at aflyse scanning i Skejby for dog at finde ud af, at henvisningen hertil aldrig var blevet sendt. Omkring kommunikationen under indlæggelsen har jeg intet at klage over hverken hos læge eller sygeplejersker. Husker dog intet omkring eventuel kontaktperson eller spørgsmål om pårørendedeltagelse... Men når man er i smerter, kan noget jo godt smutte.	I høj grad

29	Har ingen bemærkninger, da alt var meget klart. Stor ros til personalet.	I høj grad
44	Jeg er indlagt i øjeblikket. Jeg har været indlagt flere gange for det samme her på Horsens Sygehus. Den her gang synes jeg, at der bliver taget hånd om mig. Jeg har også ligget på syvende sal. Der er en flot udsigt, men heller ikke andet.	I høj grad
19	Det var lidt besværligt at få forbindelse til Midttrafik med henblik på hjemtransport, da kontoret lukker kl. 14.00, og vi var længere henne på eftermiddagen.	I meget høj grad
21	En stor tak til den læge, som ringede hjem til os og forklarede hele mit forløb.	I meget høj grad
23	Jeg oplevede, at den læge, som udskrev mig, var ligeglad. "Patienten" var til for ham og ikke omvendt. Det var så grelt, at jeg ved senere undersøgelse frabad mig at have noget med denne læge at gøre. Han var et arrogant og usympatisk væsen.	I meget høj grad
25	Blev overført til andet sygehus.	I meget høj grad
27	Jeg var kun indlagt et døgn.	I meget høj grad
35	Ja. Jeg er lidt i tvivl, om jeg svarer vedrørende Horsens eller andet sygehus. Dette er specielt omkring operation på andet sygehus, hvor information under operation var helt i top. Så dette svar var vedrørende indlæggelse på andet sygehus, som var kort, for det var operation også, og efter en time var det retur til Horsens.	I meget høj grad
42	Jeg fik ordineret en anden medicin for kolesterol, som jeg ikke kan tåle. Da jeg så navnet, kontaktede jeg min læge, så den blev aflyst igen.	I meget høj grad
50	Man fandt ikke en konkret diagnose men en formodet diagnose. Derfor er det nok svært at give en god information. Jeg fik dog at vide, hvad jeg skulle være opmærksom på.	I meget høj grad
55	Fik ikke fortalt noget om bivirkninger ved mit nye medicin.	I meget høj grad
11	Jeg har svaret på dette i et tidligere spørgsmål.	I nogen grad
12	Det var en fin oplevelse, men det er selvfølgelig frustrerende, at der ingen afklaring er på min sygdom. Det er totalt forfærdeligt, at der er så frygtelig lang ventetid på yderligere undersøgelser (fire måneders ventetid).	I nogen grad
22	En ting, der undrer mig, er, at efter jeg er blevet [] og skal udskrives, hvor jeg optager en seng for andre, som ligger på gangen. Hvorfor kan jeg ikke få taget mine ledninger af? Her må jeg allernådigst afvente en sygeplejerske eller anden person, som vil fjerne ledninger, så jeg kan forlade afdelingen. Det tog ca. to en halv time, inden de blev fjernet.	I nogen grad
28	Jeg manglede at få en foreløbig konklusion på de undersøgelser, der blev lavet, og jeg fik ingen instrukser om, hvad jeg skulle være opmærksom på, og hvad jeg måtte gøre og ikke gøre. Desuden fik jeg indtryk af, at jeg kunne ringe til afdelingen og stille spørgsmål, men det viste sig, at jeg skulle kontakte egen læge. Desuden var der ikke overensstemmelse med den (foreløbige) diagnose, som jeg fik af hospitalslægen og den forklaring, jeg senere fik af egen læge. Hospitalslægen sagde, at jeg ikke havde [tilstand A, men en anden tilstand], men egen læge kaldte det [tilstand A].	I nogen grad
45	Skulle selv spørge ind til forholdsregler efter udskrivelsen.	I nogen grad
10	Overflyttet fra akutafdeling til hjerteafdeling natten til lørdag. På denne afdeling var der ingen mulighed for at få en læge i samtale, da der kun var en til hele afdelingen på grund af weekend. De skiftende sygeplejersker gav mig en forventning om, at jeg skulle udskrives lørdag, MEN da der ingen læge var tilstede, måtte jeg gentagne gange rykke for et svar. Midt på aftenen lørdag, kom der en læge tilstede (tilkaldt fra en anden afdeling til at tale med flere af patienterne), jeg kunne ikke komme hjem før søndag. Orienteringen fra den pågældende læge var fin, og det var helt OK, at jeg ikke kunne komme hjem før søndag, blot harmonerede det ikke med sygeplejerskernes udtalelser (jeg havde monteret en holder til at kontrollere hjerterytmen, og denne skulle jeg gå med i to dage). Det kunne jeg vist lige så godt have fået at vide fra starten!	I ringe grad

 17 Blev videresendt til andet sygehus. Slet ikke

 40 Det er mig uforståeligt, at de frivillige kan gå rundt på afdelingen og tilbyde fastende patienter noget at drikke, og oven i købet sige, at man skal drikke. Det er også svært at forstå, at frivillige skal køre rundt med syge mennesker til de forskellige afdelinger, hvor de skal i behandling. En frivillig kan/må ikke give behandling, hvis patienten bliver dårlig undervejs. Slet ikke

 51 Det fremgår vist af skemaet. Slet ikke

 49 Jeg har ikke manglet nogen information og fået ny indkaldelse inden for rimelig tid. Uoplyst

ID Kommentarer - M1 Intern Medicin - HEH

Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?

 1 OK. I nogen grad

ID Kommentarer - M1 Apopleksi - HEH

Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?

 2 Dårlig oplysning om følger af ulykken. Slet ikke

Medicinsk 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 - M3 Lungemedicinsk - HEH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 3	Jeg er virkelig imponeret over forplejningen. Jeg tog to kg. på under mit ophold. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 6	Jeg manglede information. [Kommunikation og information]	I nogen grad
 8	Akutfdelingen kunne godt være bedre bemandet. Plus informationer om, hvad der foregik, ville have været meget bedre. Den afdeling jeg skulle op på, havde masser af plads. Men de ventede et døgn med at flytte mig. Selvom de sagde, du bliver hentet lige om lidt. P7 var alt i alt en rigtig dejlig afdeling at være på. Personalet var rigtigt godt, og man følte sig så hjemme som man kunne. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
 5	Det er et stort problem at få nattero, når man har det dårligt og gerne vil sove. [] Der burde være et klokkeslæt, der siger, hvornår der skal være ro. [Fysiske rammer]	Uoplyst
ID	Kommentarer - M3 Intern Medicin - HEH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 9	Jeg har kun godt at sige om Hospitalsenheden Horsens. Alle vil gøre det bedste for en, alle er meget tiltalende. Jeg blev opereret for [sygdom] af læge NN []. En tiltalende person, jeg sætter stor pris på. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 10	I har forbedret jer siden første indlæggelse [for et par år siden]. Vi fik en god behandling. NN blev scannet i stedet for, at vi skulle til [andet sygehus] senere. []. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
 11	Tak til personalet. De gjorde det virkelig godt. Jeg var meget tilfreds med opholdet.	I meget høj grad
 7	Der var en enkelt sygeplejerske, der absolut ikke var imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 5	Vi (far og datter) oplevede denne gang en fin og ordentlig behandling både lægefagligt og plejemæssigt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - M3 Gastroenterologi - HEH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 2	Der var en af de andre på stuen, der døde, og det blev ikke håndteret ret godt. Ellers var det fint. De kvinder, man var i nærheden af, virkede til at lytte. De mænd, man var i nærheden af, var langt væk på nær én hæderlig undtagelse. De to sætninger vedrører personalet. Overraskende god mad. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

ID	Kommentarer - M2 Kardiologisk - HEH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
4	Evt. at en eller to personer havde det overordnede ansvar. Man taler med mange forskellige læger. Men ellers fungerede det udmærket. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Lidt mere let mad over dagens løb. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Jeg mødte kun flinke/ kompetente personer i min indlæggelse. Jeg synes dog, det er rigtig hårdt, at skulle forholde sig til mange mennesker på en firemandsstue..	I høj grad
13	Jeg klager ikke over noget. De var venlige alle sammen.	I høj grad
18	Lægerne foretog de undersøgelser, som de fandt relevante, og sådan skal det være. Så længe der ikke er en diagnose, må man have tillid til, at der gøres det rette. Det havde jeg, selvom jeg først blev udredt hos egen læge. Jeg følte mig tryk og i gode hænder. Havde jeg været utryk, tror jeg helt bestemt, at der havde været personale at tale med. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
31	Venlig og oplysende behandling. Ret dårlig kvalitet af mad. Og svært at finde ro til hvile på fire-sengsstue, selvom jeg var meget træt. Måtte sove forskellige steder rundt omkring bl.a. på et tidspunkt i dagligstuen, hvor ingen så TV. Stor tak til personalet. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
42	De gjorde det godt, alle på afdelingen. Det er rigtigt synd for personalet, at de ikke kan få mere hjælp. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
46	En klar udmelding om vedtaget plan for behandling og at planen derefter holder. Helt ok hvis planen ændres grundet ny information, men ikke fordi der fra en given læge er forhold som er fejlvurderet. [Kommunikation og information]	I høj grad
47	Svært at forstå læger. De burde have en sygeplejerske med, så [] misforståelser undgås. [Kommunikation og information]	I høj grad
49	Jeg syntes, at alt var ok, de gør jo alt hvad de kan. Det jeg syntes kunne gøres bedre var, at det ikke var så svært at få oplysninger frem på tværs af regionsgrænserne, og så især med den IT-verden vi har, kunne de dog ikke arbejde bedre sammen. Det har været en stor ulempe for min behandling, når man er i behandling i både i midt og syd. Det vil jeg håbe fremtiden vil byde dens patienter. Tak [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
50	Alt fungerede fint for mig.	I høj grad
1	Jeg har fået en rigtig god behandling i forbindelse med min indlæggelse. Kompetent og imødekommende personale. Lækkert og velsmagende mad/service. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	Positiv og god oplevelse. Jeg følte mig tryk fra indlæggelse til udskrivelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	Personalet var særligt gode til at behandle mig som et ligeværdigt menneske og ikke som "patient". [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Det var meget fint.	I meget høj grad
29	Jeg mener, at personalet, gav god tid til det, de skulle og mere til. Jeg mener, vi skal være meget glade for personalet. Selv hvis de har meget travlt, kan de godt lige tage en lille snak. Når man spørger om noget, får man svar. Bedre personale kan man ikke få.	I meget høj grad

	[Relationer til personale/Pleje]	
30	Jeg har ikke manglet information, men jeg synes ikke, at det var rart, at indlæggelsessamtale for mig og mine tre medpatienter blev holdt på en firesengsstue, hvor alle kunne høre med. Der blev heller ikke skærmet af, så alle kunne jo følge med i det hele. Nogle patienter kunne måske med fordel svare på spørgsmålene på en lpad. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
34	Alle var flinke og meget kompetente. Stor ros til alle. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
38	Er blevet behandlet så pænt af personalet. Lige fra rengøring til hjemmepleje. Mange tak. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
43	Jeg er meget tilfreds med den pleje, jeg fik, og de snakkede, så jeg kunne forstå det. Jeg bruger høreapparater, [da jeg har meget dårlig hørelse], så derfor er det meget vanskeligt at forstå. De var ligeså venlige og snakkede på tilsvarende måde på et andet sygehus.	I meget høj grad
55	De tog meget hensyn til min tilstand.	I meget høj grad
56	Personalet var meget imødekommende og tog specielle hensyn til, at jeg kom [langvejs fra], da jeg skulle udskrives, så jeg kunne nå en færge. I det hele taget var de utroligt lyttende og gjorde alt for, at jeg skulle have et godt forløb under hele indlæggelsen. Stor ros til alle på afdelingen herunder læger. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
57	Tak for hjælpen denne gang.	I meget høj grad
61	Personalet gør alt for én, men de får for lidt tid og skal hele tiden rende stærkt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Jeg manglede oplysninger om forløbet. Jeg fik først besked, da lægen lavede et sidste tjek, og jeg blev udskrevet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
7	Jeg syntes, at personalet var ekstremt arbejdsomme, venlige og imødekommende. Jeg har arbejdet en del med LEAN i mit erhverv. Da jeg nu havde tid, så var der mange lavthængende frugter for at få nogle mere værdiskabende elementer ind i læger og plejeres dagligdag, herunder nogle kilder til fejl, ekstra skridt mm. Der var tilsyneladende ikke koordination mellem de, der spiste og de, der behandlede. Således blev der brugt meget god tid med at lede efter patienter, der var kaldt frokost, og som samtidig skulle tilses, have medicin eller behandling. Når sygeplejerskerne førte medicinjournal, så skulle det gøres i to kartoteker; hospitalets interne og et, hvor egen læge kunne følge med. Jeg bemærkede flere gange, at det gav anledning til fejl hos mine medpatienter. Jeg blev IV-medicineret såvel med doseringsmaskine, som uden. Det var den enkelte sygeplejerske, der valgte, hvordan det blev givet. Jeg er af den overbevisning, at hvis der var en fast procedure for dette, så ville patienten opnå en større tryghed, og risikoen for fejl vil formindskes. Håber, at jeg med denne besvarelse har givet mulighed for at forbedre nogle ting en smule. Alt, hvad jeg har skrevet, er udelukkende ment som forbedringspotentialer, da mit ophold både var helbredende, lærerigt, og i store træk meget professionelt håndteret. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
10	Én læge til en hel afdeling er da vist ikke tilstrækkeligt. "Lægen kommer lige om lidt", fik jeg at vide flere gange. Orientering om, at forløbet med måling af hjerterytmen varer to dage, må alle have vidst fra starten. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	Imødekommende og søde i det store hele. En god oplevelse omkring viljen til at skaffe den kost, jeg spiser pga. min [sygdom]. Dog en noget studs og uforstående sygeplejerske, da jeg bad om kopi af blodprøvesvar og journalakter inden udskrivelse. Hun virkede uvant med, at nogle patienter gerne vil følge med i egen behandling. Jeg kunne have ønsket mig mere detaljeret information af udskrivende læge, omkring ny medicin og bivirkninger, øgning på egen hånd ved manglende effekt. Hvorfor ikke lave en undersøgelse, når jeg har så mange smerter? Hvor skal jeg henvende mig, hvis der er forværring? Hvornår skal jeg reagere? Hvad skal der foregå ved ambulant kontrol [til næste vinter]? Blev jeg ikke sendt til [undersøgelse], som min mand blev for nogle år siden med færre symptomer, fordi jeg er uhelbredelig [syg]?	I nogen grad

	[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	
22	Information. [Kommunikation og information]	I nogen grad
23	Bedre afskærmning og bedre personale i aftenvagtt, især lægen som udskrev mig.	I nogen grad
41	For dårligt at dele toilet med mænd. [Fysiske rammer]	I nogen grad
45	Jeg oplevede som patient [], at jeg ikke var specielt velkommen eller prioriteret på afdelingen. Jeg måtte anmode om, at indlæggelsessamtale ikke skete på gangarealet under påhør af andre patienter og deres pårørende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
52	Jeg var indlagt i godt et døgn, så det var en meget begrænset oplevelse, som det er svært at kommentere uddybende på.	I nogen grad
53	Jeg kom med ambulance til akutmodtagelsen med voldsom svimmelhed og opkast. I den forbindelse konstaterede man, at jeg havde lavt kalium, og jeg blev indlagt på hjertemedicinsk, mens jeg fik drop med kalium klorid. Jeg fik ikke en udredning på årsagen til min svimmelhed, men jeg fik lov at tage hjem, da mit kaliumtal var blevet normalt igen. Jeg savnede en helhedsvurdering på min situation. På hjertemedicinsk koncentrerede man sig næsten udelukkende om at få mit kalium tal op igen, og ikke om jeg fortsat var svimmel eller ej, og hvad denne svimmelhed kunne skyldes. [Patientinddragelse]	I nogen grad
11	Personalet på afdelingen var en meget positiv oplevelse. Søde, omsorgsfulde, opmuntrende osv. Alle var fantastisk søde. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
40	Jeg har stadig ondt i bryst og arm. Sendt hjem med disse smerter. Har henvendt mig til egen læge, som har opgivet alt. Har sendt en henvendelse til lægen på hospitalet. Jeg venter svar, da det ikke er til, at holde ud med alle de smerter []. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
48	Sørge for ro! [Fysiske rammer]	Slet ikke
51	Tid til patienten. At blive henvist til en sengekant uden yderligere information og vente i tre timer er uacceptabelt. [Kommunikation og information, Ventetid]	Slet ikke
44	Afdeling M2 har oplyst mig om alt, og personalet er meget venligt. Også over for min familie. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - M1 Intern Medicin - HEH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Afdelingen skal have ros for den behandling, jeg fik. Det kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
3	Ualmindelig hjælpsom sygeplejerske. Tak! Konstant læge, der var MEGET godt forberedt! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Det samlede indtryk er absolut DÅRLIGT. En dårlig dialog med personale: jeg henvendte mig til personale. "Hvad bilder I jer ind at bede om hjælp, [], vi har ikke tid". "Nej, men min mor har brug for hjælp". Det kunne vi ikke få. Hun blev fikset [nogle timer senere]. Og det er ikke første gang. Ganske enkelt for dårligt. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke

ID	Kommentarer - M1 Geriatri - HEH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 1	Jeg synes, at det gik lidt efter bedste beskub. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 2	Jeres senge var ikke til at ligge i for mig pga. min ryg. Jeg er jo vant til at ligge i min egen seng. [Fysiske rammer]	I nogen grad
ID	Kommentarer - M1 Apopleksi - HEH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 3	De var bare gode.	I høj grad
 2	Oplyse om eventuelle følger af sygdommen. [Kommunikation og information]	I ringe grad
 1	Jeg kan ikke selv se de små firkanter. Men jeg har været meget glad og tilfreds med tiden på Horsens Sygehus, lige fra læge NN til alle andre. Måske lidt mere tid og lidt flere hænder til at hjælpe. Jeg har det godt, og det går fremad. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

