

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Akut indlagt  
Akutafdelingen  
Hospitalsenhed Horsens

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland**

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

[simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

## Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2016.

## Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

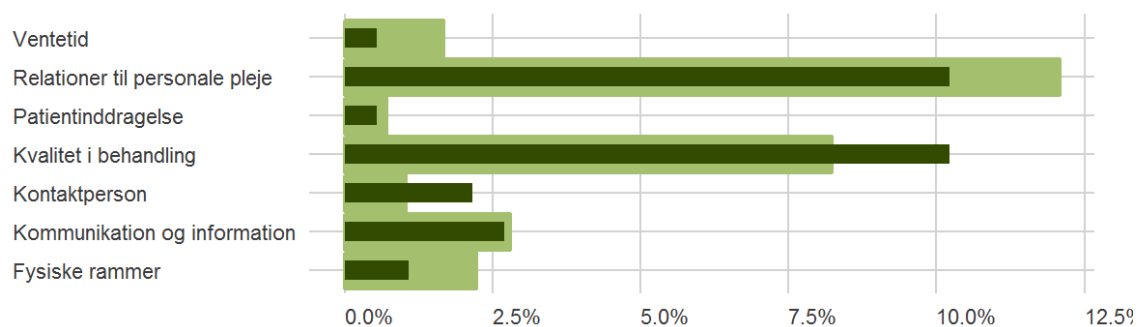
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk" Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".  
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



## **Akut Medicinsk Sengeafsnit, Akutafdelingen, Hospitalsenhed Horsens**

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
7	Ja det kunne de godt.	I ringe grad
51	Bedre kontakt og ikke så mange forskellige personer. Havde været indlagt på [], og de beskeder som jeg havde fået der, blev forkastet på akutafdelingen, hvilket var meget forvirrende. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	Slet ikke
28	Jeg synes, at sygeplejerskerne gjorde det rigtig godt. De gjorde rigtig meget for, at jeg fik glutenfri mad og sukkerfri saftvand, selvom jeg kom ind sidst på dagen. De var virkelig omsorgsfulde og forstående. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
56	Der var tilknyttet en virkelig faglig og lyttende sygeplejerske som gjorde alt for at sikre, at vi fik informationer. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I nogen grad
43	De foretog sig ikke noget. De udskrev mig og sagde, at jeg skulle kontakte egen læge, for at få et genoptræningsprogram. Jeg blev efterfølgende indlagt på [et andet sygehus], fastende for at de muligvis ville operere allerede om aftenen. Det viste sig dog ikke at være så akut, men jeg blev opereret to uger senere for en udposning på min prolaps. Den sås tydeligt på de skanningsbilleder der var lavet, men som læger i Horsens ikke gad kigge på, og som var grunden til at min egen læge indlagde mig akut. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
23	Tiden fra man rykker i den røde snor kunne sagtens bruge en forbedring. Prøvede to gange, at der gik ca. 10-15 minutter. Ikke fordi det betød så meget for mig, men det kunne da evt. dreje sig om liv eller død. Og trods alt var det jo en akutafdeling! Kvalitet i behandling,	I høj grad
40	Lægen var meget bekymret for min tilstand, og det kunne jeg godt lide, var sød og hjælpsom. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
15	Sygeplejersken om fredagen, [NN], var helt fantastisk! Kæmpe overskud, masser af smil, små jokes midt i at hun havde super travlt. Tusind tak til hende :-). Lægen om torsdagen, [NN], gjorde mig meget tryk. Selvom hun er ung, udviste hun ro, sikkerhed og autoritet. Hun nævnte også flere gange, at hun dobbelttjekkede med sin erfarne kollega. Ros til hende! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad

6	Jeg var for fuld til at huske noget.	Ved ikke
5	Jeg har ikke noget at klage over.	Uoplyst
30	Mere uddybende afsluttende samtale om hvad, hvorfor m.m. Kvalitet i behandling,	I høj grad
1	Stuen, jeg lå på, var samtidig indgang til toilet for andre stuer, så der var meget uroligt om natten, hvad personalet meget beklagede. Meget professionelt arbejde af hele personalet, det står til et 13 tal. Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
57	Jeg har været meget tilfreds med den behandling jeg har fået.	Uoplyst
24	En [] kvindelig læge talte længe og interesseret med mig om mig og mit liv (ikke bare om sygdommen). Det var en god følelse og noget jeg slet ikke havde regnet med. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
38	Absolut ingen fornemmelse af nogen form for koordinering. Alt for mange (læger) involveret som hver især starede på bar bund (meget stressende som patient). Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	Slet ikke
22	Jeg kom slet ikke på afdelingen.	I nogen grad
55	En dårlig oplevelse med natsygeplejerske. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
25	Alle er næsten OK.	I meget høj grad
61	Udskrevet for tidligt med stor overvægt af væske i kroppen, arme og ben. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
27	Lange ventetider. Meget personaleskift. Kvalitet i behandling, Ventetid,	I høj grad
18	Lige fra ti minutters ventetid på ambulancen med flinke mænd og til en hyggelig og venlig modtagelse på sygehuset, [hvor jeg] fik megen opmærksomhed. Jeg siger tusind tak og kun ros til alle. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
48	Jeg syntes de var søde dem alle sammen. De havde mega travlt på afdelingen, så der var uro. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
26	Jeg var meget tilfreds med det hele. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
60	Være bedre til at kontakte pårørende noget før end tilfældet. Kommunikation og information,	Ved ikke
35	Da jeg er tilfreds med forløbet og ikke er ekspert, undlader jeg flere kommentarer.	I høj grad



## **Akut Kirurgisk Sengeafsnit, Akutafdelingen, Hospitalsenhed Horsens**

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
32 Super læge.	I meget høj grad
16 Jeg var der kun i [nogle timer], og jeg fik kun et glas vand og to panodiler. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
59 Det var en super god service/behagelig service hele vejen igennem, sygeplejerne var utrolig opmærksomme. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
54 Skulle være fastende til undersøgelse. Jeg kunne godt have brugt, at få tilbudt noget at spise, da jeg kom tilbage til akutafdelingen efter undersøgelsen, hvilket ikke skete. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
53 Særdeles tilfreds.	I meget høj grad
2 De kunne gøre alt bedre, lige fra deres rengøring til deres sociale kompetencer. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
17 De var flinke og imødekommende. Der er kun ros herfra. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
39 Trods stor travlhed ved modtagelse på akutafdelingen fik jeg en fin og informationsrig modtagelse og behandling. Venligt og oplysende personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	Ikke relevant for mig
42 Jeg blev udskrevet en formiddag med den besked, at jeg skulle henvende mig inden næste morgen, hvis jeg fik tilbagefald, hvilket blev tilfældet. Jeg ringede først på aftenen til Akutafdelingen, og blev herefter indlagt endnu et døgn. Det var meget betryggende, at jeg vidste, at jeg kunne henvende mig direkte. Ligeledes var det dejligt, at det var den samme læge der tilså mig. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	I meget høj grad
52 Den vagthavende sygeplejerske havde meget travlt. Akutafdelingen burde øge bemanningen her. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
66 Blev genindlagt efter to døgn, efter at have fået konstateret forhøjet infektionstal hos egen læge.	I meget høj grad
50 Den virker alt for stresset og man hører ikke efter, hvad man selv vil sige. Den er også svært for en læge, fem minutter der, fem minutter senere andet tema med en anden patient. Men den første sygeplejerske var supergod, hun kunne forstå mig bedre end lægen. Kvalitet i behandling, Re-	I ringe grad

lationer til personale/Pleje,

## ***Øvrige, Akutafdelingen, Hospitalsenhed Horsens***

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
41 Jeg skulle nok have været overført til Medicinsk Afdeling. Valget var dog mit eget. Men så sent som i [efteråret] skal jeg til en ultralydsscanning i [anden by]. Min læge har ordineret [medicin] som jeg stadig er afhængig af. Efter en konstateret bakterie i afføringsprøven.	I nogen grad
31 Man bliver mødt af venlige og smilende mennesker, uanset hvor travlt der er. Endvidere var det positivt, at vi med børn oplevede at blive prioriteret højt i behandlingen. I formåede stort set igennem hele behandlingen at få mit barn til at synes, at det var rart at være på hospitalet. Jeg synes, at det havde været hensigtsmæssigt, hvis det var den samme læge, der havde fulgt vores søn igennem hele forløbet. Information om operationen skulle have været bedre således, at vi vidste, at der sad en stang ud af armen. Kvalitet i behandling, Kontaktperson, Kommunikation og information,	I ringe grad
19 Da jeg blev sendt hjem, var hjemmeplejen ikke informeret. Jeg måtte vente flere timer inden jeg [fik] dem kontaktet og fik min [ ]sprøjte. Man havde også glemt at bestille jerntabletter på apoteket som lovet, så jeg måtte til min egen læge. Kvalitet i behandling,	I høj grad
36 Sygeplejerskerne gjorde deres bedste på en tilsyneladende fortravlet dag. Lægen derimod virkede træt og ligeglad. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
8 Alle var venlige og søde. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
13 Vi forstår simpelthen ikke, hvordan samtaler med speciallæger med henblik på behandling og undersøgelser pludselig kan blive fuldstændig ændret fra dag til dag, uden at vi orienteres eller hustruen kontaktes desangående, da NN ikke har noget sprog! Det er simpelthen så frustrerende og virkelig ikke i orden. Der burde i det mindste være en samtale om, hvorfor der er sket afgørende udsagn vedrørende helbreds tilstand og planlagte undersøgelser. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Patientinddragelse,	Slet ikke

**Akut Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Akutafdelingen, Hospitalsenhed  
Horsens**

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
4 En fantastisk ro over traumemodtagelsen! Ingen panik, det var der så heller ikke grund til. Traumekald afblæst efter kort tid, det vil sige [nogle minutter efter]. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
33 OK. Men HJÆLP til bad og hårvask havde været at ønske! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

## ***Akut Medicinsk Sengeafsnit, Akutafdelingen, Hospitalsenhed Horsens***

### **06. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
9 Det kunne være ønskeligt, at der ikke bliver ændret på min medicin uden at informere mig. Stort besvær efterfølgende.	I meget høj grad
62 Jeg kom med en handicaphjælper, og hun skulle være medindlagt. Hun fik bare tilbudt en stol at sove på og ikke en seng. Det er ikke tilfredsstillende.	Slet ikke
37 Trods travlhed følte jeg mig meget taget alvorlig og set.	I meget høj grad
64 Min læge ville have mig indlagt, så jeg kom på akutmodtagelsen, men efter noget snak med en læge og nogle blodprøver blev jeg sendt hjem igen. Akutmodtagelsen virker som en fortravlet og forstyrret afdeling.	I nogen grad
65 Jeg har fået en fin behandling.	I meget høj grad
40 Der er for lang ventetid.	I nogen grad
15 Da røntgen ikke viste noget, så det ud på lægen som om, at "det var så det". Jeg måtte gentage, at der VAR noget i vejen og være lidt insisterende, hvorefter jeg så blev undersøgt på ny. Det viste sig at være to blodpropper i lungene.	I høj grad
34 Super god modtagelse. Der er intet at klage over.	I meget høj grad
5 Jeg oplevede nogle ualmindeligt behagelige ambulancefolk. Dygtige var de også.	I høj grad
30 Jeg ville gerne have lidt mere uddybelse af hvad de fik ud af blodprøverne, og jeg fik at vide at mine lunger var maste. Hvad betyder det, hvad kan der gøres og bliver de ok igen? Jeg manglede oplysninger og fik egentlig ikke at vide hvad der var i vejen med mig.	I nogen grad
20 Jeg havde en rigtig god oplevelse af at være indlagt med en masse venligsindede mennesker, og der var især én, der tog sig tid til at rette min pude, flytte rundt på mit drop, vise mig, at sengen kunne hæves og sætte bordet hen til mig, efter jeg havde flyttet stue. Det øvrige personale havde travlt og havde derfor ikke tid til at lægge mærke til disse små detaljer. Det er egentlig den eneste negative bemærkning, jeg har: at personalet har alt, alt for travlt. Men de var så søde og venlige alligevel, og det, synes jeg, er flot.	I ringe grad

12	Normalt fungerer akutmodtagelsen fint i Horsens, dog ville det være godt hvis der var mulighed for at tilkalde ekstra personale når der er rigtig travælt. De frivillige er en god ide. De må gerne være mere opsøgende.	I nogen grad
49	Jeg ville gerne at min hustru var blevet orienteret om min situation efter indlæggelsen.	I meget høj grad
1	Personalet tog sig virkelig godt af mig, selvom de havde meget travlt, Alle var meget venlige og søde.	I meget høj grad
24	Blev på akutafdelingen under hele forløbet. [Hele weekenden].	I høj grad
22	Ikke noget at klage over.	I nogen grad
25	God modtagelse.	I meget høj grad
21	Fik en god modtagelse.	I høj grad
27	Mulighed for kaffe. Kaffemaskinen var vist i stykker under min indlæggelse.	I meget høj grad
48	Jeg synes, det var svært, at man fik en ipad og skulle udfylde en masse, lige da man var kommet. Det er ikke lige det, man har brug for, når man kommer og har det skidt.	I høj grad
60	Var meget dårlig og husker ikke forløbet.	Ved ikke
35	Det foregik upåklageligt.	I meget høj grad
45	Det er ikke mig som har svaret på skemaet, men min [pårørendes] oplevelser, på mine vegne, idet jeg ikke ved hvad der skete.	I meget høj grad

## **Akut Kirurgisk Sengeafsnit, Akutafdelingen, Hospitalsenhed Horsens**

### **06. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
32 Synes, alt var godt.	I høj grad
59 Rigtig god modtagelse hvor jeg hurtigt fik en seng.	I meget høj grad
53 Min oplevelse af akut indlæggelsen var rolig og oplysende om hvad der skulle foregå forklaret på en for min god måde.	I høj grad
2 Lyt mere til jeres patienter, i dette tilfælde en ung pige med angst. Hun fik det samme værelse som hendes afdøde far lå på to år forinden, ENDDA samme placering i rummet. Da de ville fortælle sygeplejerskerne det, ville hun slet ikke høre på pigen.	I nogen grad
47 Mere information og fokus.	I ringe grad
17 Alt gik som det skulle, og der var en god service.	I høj grad
42 Jeg fik en god modtagelse efter henvisning fra vagtlægen. Der gik kun lidt tid, inden jeg blev hentet af en sygeplejerske.	I høj grad
50 Hun var sur på mig. Jeg skulle ringe [før jeg tog på] sygehuset. Derefter var hun sød igen og har hjulpet mig. Mange tak. Det er også svært for en selv [om man skal tage på] sygehuset eller ikke, når der er en weekend f.eks.	I nogen grad
67 Alt fungerede upåklageligt.	I meget høj grad

## ***Øvrige, Akutafdelingen, Hospitalsenhed Horsens***

### **06. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
44 Jeg er godt klar over at jeg egentlig havde det ok ved indlæggelse på Skejby (kom fra Akutafdelingen [på andet sygehus]), men det havde jeg ikke op til, og jeg havde fået rigtig meget smertestillende. Følte lidt at de ikke gad at se og høre på, hvad jeg sagde. Efterfølgende har jeg i løbet af 14 dage haft vagtlæge fire gange pga. smerter, hvor jeg har fået morfin, er blevet CT-scannet og venter nu på indkaldelse til Urologisk Afdeling på andet sygehus. Det ville være rart hvis jeg var blevet undersøgt ordentligt på Skejby. Så kunne jeg måske have undgået otte sygedage fra mit arbejde, afbud til flere familiearrangementer, utallige mængder smertestillende og utilpashed.	I meget høj grad
8 Alt ok.	I meget høj grad
63 Jeg var ikke helt mig selv, så jeg ved simpelthen ikke hvor lang tid der gik inden lægen kom. Jeg husker heller ikke spørgsmål angående medicin indtag.	Ved ikke



***Akut Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Akutafdelingen, Hospitalsenhed  
Horsens***

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

Kommentar

Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?

---

4 Akutmodtagelsen fungerede I meget høj grad  
perfekt!

## **Akut Medicinsk Sengeafsnit, Akutafdelingen, Hospitalsenhed Horsens**

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

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
58	Havde et par solbriller på til 2100 kroner, som jeg aldrig har fået tilbage.	Ja
51	Blev fyldt med afføringsmiddel, trods det var medicinforgiftning, jeg havde.	Ja
9	Ændringer af min medicin, som ikke var relevant i forbindelse med min indlæggelse.	Ja
43	Blev hjemsendt uden undersøgelse. De kiggede ikke engang på de skanningsbilleder der lå til grund for min indlæggelse.	Ja
15	Lægen glemte at ordinere min blodfortyndende medicin. Jeg ringede og bad hende gøre det.	Ja
5	Det var småfejl. De tog et røntgenbillede af mine lunger i stedet for rygraden.	Ja
38	Alt for mange (læger) involveret. Tre gange diabetes diagnose? Røntgen af lunger udført. De ser fine ud, deraf udskrivning. Spørgsmål: "Hvad så med de mavesmerter jeg er indlagt for." Lægens svar: "Det er nyt for mig." Spørgsmål: "Hvad så med infektionstal der er 10 gange [det normale]." Læge: "Det må du tage med din egen læge." Min afføringsprøve blev afvist.	Ja
3	Jeg og den patient jeg lå ved siden af blev glemt til frokost.	Ja
46	Jeg er multiallergiker og [dette] selv efter at have kontakt med køkkenet, og de vidste hvad jeg var allergisk overfor. Fik jeg mad jeg ikke kunne tåle og derfor et mindre anafylaktisk shock.	Ja
25	Der var to indlæggelser: Første indlæggelse [i efteråret] [med et brud på en kropsdel]. Anden indlæggelse [i efteråret] på Akutafdelingen. Efter undersøgelse af røntgenbillede blev [kropsdelen] manuelt rettet af to speciallæger uden nogen form for udstyr eller værktøjer. Derefter blev [kropsdelen] bundet og støbt, hvorefter der blev foretaget en røntgenundersøgelse igen. Ved konsultation og mødet om røntgenbilledet blev jeg informeret af en af lægerne om, at min brudte [kropsdel] var helt skæv, og kan laves om efter 12 dage. det kunne jeg ikke, da jeg samtidig blev indlagt for [en anden sygdom]. Jeg lider af ondt ved hævelsen [ved kropsdelen]. Nu lider jeg af skævhed, jeg har fået flere men og kan ikke lave noget som helst med min [kropsdel].	Ja

## ***Akut Kirurgisk Sengeafsnit, Akutafdelingen, Hospitalsenhed Horsens***

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

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2	Personalet lyttede ikke. De var flabede og virkede mest bare som om, de ikke rigtigt gad at gøre noget før vagtskifte.	Ja
14	Der var ikke samme mening [blandt] personalet.	Ja
50	Jeg har smerter næsten 12 uger i mave-tarm området og også nu her, hvor jeg skriver. Lægen siger til mig at han ikke kan hjælpe mig, den virker, alt ok i maven. Nu har vi fået lavet mange undersøgelser men kunne ikke finde [grunden]. Problemet er ikke bliver bedre tiden.	Ja

## **Øvrige, Akutafdelingen, Hospitalsenhed Horsens**

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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
31 I forbindelse med operationen sad [genstand] ikke hensigtsmæssigt ud af armen. Dette medførte irritation og betændelse i albuen. Vi var flere gange til kontrol, og efter tredje kontrol blev det besluttet at [genstand] skulle ud med det samme. Jeg fik ingen forklaring på hvad årsagen var til at [genstanden] skulle ud netop der og ikke ved første besigtigelse hvor man konstaterede betændelsen.	Ja
13 Blev udskrevet med følgende besked: fejlsynkning i lunger! Efter to røntgenbilleder hvor flere læger uafhængigt af hinanden forklarede, at der ikke var noget på lungerne. Men blodopkast, blod i afføring og infektion skulle have ført til gastrisk undersøgelse, men det skete ikke, og vi fik aldrig at vide hvorfor!	Ja

## **Akut Medicinsk Sengeafsnit, Akutafdelingen, Hospitalsenhed Horsens**

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
51 Det har været en meget dårlig oplevelse at være på Akutafdelingen. Mange forskellige beskeder, og der blev ikke fulgt op på noget. Eksempel: Et plaster skulle skiftes, men der gik 12 timer. Jeg bad om nogle sokker fire gange, men de kom aldrig. Bad om en ren bluse, da den var gennemvædet af sved, men fik den besked, at det ikke kunne betale sig, da jeg nok skulle hjem den dag. Det kom jeg også, men først efter syv timer. Havde kontakt med tre læger, og alle gav mig forskellige beskeder.	Slet ikke
28 Jeg fik intet svar på de prøver, de tog. Så det var mere som om: Intet nyt er godt nyt. Jeg kunne godt have brugt lidt information om, hvorvidt der var nogle ubalancer, som kunne forværre mine symptomer.	I høj grad
56 Meget fin information og omsorg fra sygeplejerskens side. Den tilknyttede læge virkede arrogant og troede ikke på vore informationer, om de gennemførte undersøgelser. Da hun fandt ud af at vore informationer var korrekte, meddelte hun dette og vendte rundt på hælen og gik.	I nogen grad
15 Jeg er [i slutningen af trediverne] og fik blodpropper []. Jeg havde mange spørgsmål, som først poppede op kort efter min udskrivelse, da smerterne var på retur. Jeg fik ingen brochurer eller telefonnumre med, så jeg anede ikke hvem der kunne svare på dem. Google? Jeg ringede så til egen læge som ingenting vidste. Han sendte mig ikke videre til nogen. Alt jeg vidste var at jeg skulle tage medicin i et halvt år, og derefter testes for om jeg er arveligt disponeret for blodpropper. Efter en grundig research på nettet fandt jeg Region [] forsøg med netop patienter med blodpropper []. Pressemeddelelsen om dette udkom i efteråret. Den dag jeg blev udskrevet. Jeg synes det var oplagt at komme med i det forsøg, men ingen havde kontaktet mig en uge efter (da jeg fandt det på nettet). [Jeg kom med i forsøget]. Så har jeg da kontakt til fagpersonale og fik mine brochurer! Det er mit klare indtryk at akut og specialisterne ikke kommunikerer (nok?). Alene de to brochurer kunne have svaret på nogle af mine spørgsmål lige efter udskrivelsen. Akutafdelingen bør vide at når man er indlagt, så har man ikke nogen kontaktperson efterfølgende. Men man har masser af spørgsmål som fx hvorfor fik jeg blodpropperne? Og kan det	I nogen grad

- ske igen?
- 5 Min indlæggelse skyldes, at jeg var bange for, jeg havde en diskusprolaps. Uoplyst  
Det viste sig at være et kraftigt hold i ryggen.
- 30 Hvad gør binyrebarkhormon ved kroppen? Hedeture mm. er det pga. binyrebarkhormon? I høj grad
- 29 De er dog elendige til at tage blodprøver og lægge drop. Ved ikke
- 10 Alt forløb godt fra jeg blev indlagt på sygehuset til jeg kom hjem, men det var svært at komme i kontakt med læge på andet sygehus om min behandling med [bestemt medicin]. Men min egen læge har nu overtaget min behandling. Min oplevelse vedrørende indlæggelsen og udskrivelsen fra Horsens sygehus var god. Alle var utroligt søde og venlige mod mig. Jeg synes ikke den kunne være bedre. I meget høj grad
- 25 1. Fejl under min indlæggelse på Akutafdelingen for behandling af min brudte arm. Efter undersøgelse af røntgenbillede fik jeg armen og hånden manuelt rettet af to læger NN uden nogen form for udstyr eller værktøjer. Derefter blev hånden/armen bundet og støbt med gipsen, hvorefter der blev taget røntgenbillede igen. Ved konsultation og mødet om røntgenbilledet blev jeg af en af lægerne informeret om, at min brudte hånd/arm var helt skæv, og den kan laves om []. Det kunne jeg ikke, da jeg samtidigt blev indlagt for [anden] behandling. 2. Mén/skade siden faldet. Ondt ved hævelse mellem arm og hånden. Nu lider jeg af skævhed af hånd/arm, hvor jeg fik flere mén og ikke kan lave hvad som helst med min hånd/arm. I meget høj grad
- 61 Jeg blev udskrevet en fredag, og [jeg var i tvivl om] hvor jeg kunne få hjælp til personlig pleje i weekenden. Ingen hjælp mandag. Jeg ringede til kommunen tirsdag, men fik først hjælp torsdag. Min ægtefælle stod selv med problemet fra fredag til onsdag. I nogen grad
- 21 Hvor jeg skulle henvende mig for at få svar på scanning. I høj grad
- 18 Min indskrivelse var lige så varm og hyggelig, der blev sørget for det til medicinforbrug. Og tænk, dagen efter hjemsendelsen ringede de fra afdelingen, og spurgte til mig. Så igen massere af ros. Jeg var rigtig glad for at være der. I meget høj grad
- 48 Jeg ville nok gerne have haft noget mere af vide, men var ked af det og ville bare hjem. I meget høj grad
- 35 Alt var tilfredsstillende. I høj grad

## ***Akut Kirurgisk Sengeafsnit, Akutafdelingen, Hospitalsenhed Horsens***

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
59 Jeg skal til en tarmundersøgelse [knap to måneder] efter jeg var indlagt. Undrer mig over at jeg ikke har fået en dato endnu.	I høj grad
53 Jeg kan kun sige, at min oplevelse af indlæggelsen og den behandling jeg fik var yderst professionel og kompetent.	I meget høj grad
47 Ja, meget manglende information.	I nogen grad
42 Jeg fik den information, jeg havde brug for. De to læger jeg var i kontakt var virkelig kompetente.	I meget høj grad
50 Jeg var helt alene efter sygehusophold og gik hjem med mine piller og slut.	I ringe grad

## Øvrige, Akutafdelingen, Hospitalsenhed Horsens

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
11 Det er svært at svare på, blev indlagt da jeg var bevidstløs pga. alkohol. Så mange af spørgsmålene er svære for mig at svare på, da jeg i fire timer ikke var ved bevidsthed. Men i den tid jeg var vågen, har jeg ingenting at påpege.	I meget høj grad
31 Efter operationen blev vi dårligt informeret omkring hvordan vores søn præcist var blevet opereret. [Specifikke detaljer] Vores søn klagede efterfølgende over smerter i albuen, hvilket vi ikke kunne forstå, fordi vi ikke var blevet informeret tilstrækkeligt om operationen. Vi blev først informeret omkring at [specifikke detaljer] efter tre uger da vi bad om at blive tilset fordi armen lugtede dårligt. Da albuen blev tilset viste det sig at der var betændelse i albuen. Vi blev efterfølgende tilset, yderligere to gange på ti dage, hvilket efterfølgende resulterede i akut operation efter [] på grund af betændelsen.	I ringe grad
36 Jeg oplevede stor travlhed. Der var patienter på gangen, og det var svært at få kontakt til personalet. Når sygeplejersken havde tid, var hun venlig og imødekommende. Den unge læge, jeg talte med, virkede træt og uengageret. Jeg måtte selv efterspørge scanning, da jeg havde det dårligt. Jeg fik indtryk af, at jeg var besværlig, og at der ikke blev lyttet til mig. Udelukkende forholdt han sig til prøverne.	I nogen grad
8 Mangler intet.	I meget høj grad
13 Jeg vil gerne vide hvorfor fysioterapeuter siger, at det vil være bedst med et ophold på rehabilitering, men udskrivelsen er kun til to gange ugentlig fysioterapi i en periode. Patienten kunne jo ikke gå eller flytte sig!	Slet ikke



## ***Akut Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Akutafdelingen, Hospitalsenhed Horsens***

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

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

Kommentar

- 
- 33 1. Vi synes, at det er fint, at ægtefællen tager over efter operationen, hvis det er muligt. 2. Men vi er MEGET skuffede over, at hun ikke er blevet inddraget og "klædt på" til opgaven af sygehusets ergoterapi. En seddel med ting vi SELV kan afhente, som så ikke passer (toiletsædet). "Forhøjere" til sengen der først kommer med hjem ved udskrivelsen, så man IKKE har mulighed for at klargøre sengen. 3. At der INGEN mulighed er for hjemtransport er under AL KRITIK! 4. Det var helt umuligt, med SÅ lange ben, at sidde og være ved at besvime af smerter ved hjemkomsten, hvor ingenting var klargjort. ØNSKES: 1. Liggende hjemtransport, gerne med egenbetaling. 2. Besøg af ergoterapeut (kommunen) inden udskrivelsen eller i det mindste en samtale på sygehuset, så man bliver "klædt på" og hjulpet. Operationen var et stort chok for os.
- I meget høj grad