

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenhed Midt

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 eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

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 Brugerindvovering, 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.

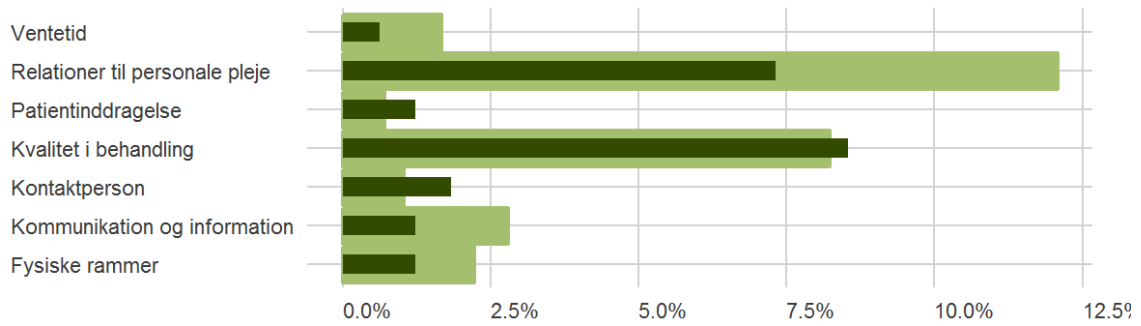
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



Medicinsk Afsnit M13 RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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?
14 Ved ikke lige, hvad jeg skal skrive.	I meget høj grad
45 Et eller andet sted må jeg bedømme afdelingen ud fra de forhold, personalet har at arbejde under. Mit indtryk er at der er for lidt personale, og de har derfor for lidt tid. Politikerne må slås for mere personale til enhederne. Med andre ord det er ikke personalet, der er noget i vejen med men derimod personalepolitikken. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
30 Upåklageligt.	I meget høj grad
20 Akutmodtagelsen gjorde et fantastisk arbejde for at få mig smertedækket og sørge for en god væskebalance. De gav mig ro og skærmede mig af fra de andre patienter som jeg ønskede. M13 gav mig følelsen af at være vigtig. Jeg havde så dedikerede sygeplejersker der gjorde alt hvad der stod i deres magt for, at jeg kunne få det bedre. Mine årer modtog ikke de venflon jeg fik sat i særlig godt. Jeg fik lagt en ny i hver dag. De så min frustration og blev selv frustrerede. Alligevel havde de nye løsninger og altid noget de "kunne hive ud af ærmet" for at få problemet løst. Da jeg fik den "rigtige" penicillin fortalte de, at det vil gøre ondt i årerne, meget endda. En af sygeplejerskerne sad og holdt mig i hånden og snakkede med mig den ene gang jeg fik det. De involverede mig i andet penicillinvalg og sendte mig på orlov eftersom jeg havde fået hospitalskuller. Jeg har aldrig i mit liv haft det så skidt og samtidig haft det så godt. Et dybfølt empatisk personale som fortjener det største tak. Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse, Kvalitet i behandling,	I høj grad
31 Ok.	I nogen grad
57 Alle var meget venlige og hjælpsomme, men gerne mere opmærksomme på, om der kan være spørgsmål omkring min sygdom. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
47 På etage 13 var personalet fantastisk til at pleje mig. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
53 Afdelingen gav mig et indtryk af, at det var mere vigtigt at få taget min temperatur to gange i døgnet og måle blodtryk og iltindhold i blodet, end det var at komme til at blive tilset af en læge. Bl.a. står der også i min	Slet ikke

journal noget med en vurdering af min fysiske tilstand. Der var det bedre, hvis afdelingen rent faktisk kiggede på den enkelte patient og i mit tilfælde ikke brugte tid på at notere, at jeg selv er i stand til at støvsuge. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,

- | | | |
|----|---|------------------|
| 19 | Det er en stor fordel som patient, at en fast personale har ansvar for at komme rundt med snacks/godbidder om formiddagen. Når appetitten er lille, skal der lækkerier til at lokke ekstra kalorier ned, og det klarer afdelingen fantastisk ! Gjorde en stor forskel. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 48 | Der var [to hele dage], hvor det ikke var muligt for mig at se en læge, og det var uheldigt, da jeg om [en dag før] startede på en medicin (drop), som det hurtigt viste sig at jeg ikke kunne tåle. Derfor gik der lang tid før jeg fik en anden form for medicin, hvilket var ensbetydende med et tilbagefald i sygdommen. Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 42 | Synes det er mega træls at lægen og sygeplejersker skal stå og snakke, når man skal have at vide, hvad der er i vejen, og at der ligger tre andre og hører det, og tror heller ikke at man gider høre på, hvad andre fejler. Gik fra stuen da de andre skulle have besked om deres sygeforløb. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 60 | Jeg synes ikke, at det er ok, at man sender gamle mennesker hjem inden de klar til det. Det ville være en god ide at sende dem til aflastning, så det bliver en mere blid overgang til at komme hjem. Kvalitet i behandling, | I ringe grad |
| 15 | Jeg var godt tilfreds med indlæggelsen og den behandling jeg fik under hele indlæggelsen. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 51 | Hjerteafdelingen tog pænt imod os. Pårørende fik at vide, at man bare kunne ringe, hvis der var spørgsmål. Udover forrige beskrivelse angående hele forløbet, bedes i venligst læse dette. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, | Slet ikke |

Øvrige, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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 Blev overført fra andet sygehus til Viborg. Da jeg ankom til Viborg, vidste de ikke, at jeg kom, og havde ingen seng til mig. Hele forløbet startede forfra, fordi de ikke havde modtaget journal om mit forløb på andet sygehus. Fysiske rammer, Kvalitet i behandling,

Slet ikke

Medicinsk Afsnit M12 RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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?
29	Pårørende havde taget fri fra arbejde, fordi der skulle indopereres en sonde i maven [om morgenen en hverdag]. Der kom til sidst en og hentede min mand [om eftermiddagen] for at køre ham til scanning. Han fik en køretur frem og tilbage, uden at der skete noget. Pårørende spurgte ind til, hvornår det så skete, og fik at vide, at det så blev næste dag om formiddagen. Det blev det så og han kom heldigvis tilbage til [hjemmet] igen. Ventetid,	Uoplyst
50	Samarbejde mellem læger og afdelinger er vigtigt. Det er vigtigt man trækker på hinandens kompetencer og kan kommunikere hurtigt. Det er irriterende hver gang man møder en ny læge (og det gør man tit), og man skal svare på en række standardspørgsmål ex forhold til tobak, alkohol, mærkeligt nok ikke narko osv. Det er ikke mit indtryk, at det overhovedet bliver læst. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
28	Er Parkinsons patient og har så mange gange før været indlagt på denne afdeling. Tit udskrevet i dyb forvirring over rigtig mange gange, at jeg ikke fik min medicin til tiden. Endda med mange timers forsinkelse. Men denne gang var det bare ok og til fuld tilfredshed. Medicinen kom på klokkeslet og i tidsmæssig afstand til indtagelse af mad. Det var bare så FANTASTISK at opleve. Så mange tak! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
18	Det var den bedste afdeling på sygehuset efter min mening.	I meget høj grad
9	Meget godt :-).	I meget høj grad
38	Jeg synes, at alle var rigtig søde og venlige på afdelingen. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
8	Jeg skrev i min besvarelse forud, at jeg ikke følte at der var en person, der var ansvarlig for min indlæggelse/behandling. Til gengæld følte jeg i høj grad, at samtlige i plejepersonalet var velorienteret om min sygdom og behandling, og at alle til enhver tid tog ansvar. Jeg har kun mødt hjælpsomme, venlige og smilende mennesker omkring mig, og det gælder alle lige fra rengøringspersonalet til overlægerne. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
2	Gerne lidt længere ro om morgenen. [Blev vækket meget] tidligt for at få taget temp. Ellers god venlig behandling. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

25	Det var særdeles betryggende med en fast tilknyttet læge under hele forløbet i den anden afdeling. Kontaktperson,	I høj grad
40	Det kunne være rart, hvis man sad med følelsen af, at det måske bare var en enkelt læge, der varetog den enkelte patient. Det var faktisk stressende og forstyrrende, at skulle genfortælle alle informationer så mange gange, når man faktisk ligger og har det af "H" til :-(. Kontaktperson,	I nogen grad
41	Det undrer mig at man kan finde på at give patienter medicin i spisestuen, og sidde og tage blodprøver ved spisebordet, også mens andre sidder og spiser. Hvorefter man serverer for andre patienter uden at bruge en bakke, og bare lægge bestikket på bordet, uden at have desinficeret det efter det der lige er foregået. Hygiejnen er ikke i top. Fysiske rammer,	Slet ikke
59	Det ville være rart i større grad at møde den samme læge under forløbet. Der var til informationsmøder flere forskellige læger indblandet. Måske grundet forskellige diagnoser. Kunne ikke altid spørge "bagud". Kontaktperson,	I meget høj grad
49	Det hele fungerede rigtig godt.	I meget høj grad
46	Meget skuffet, især med den første samtale med en læge, som virkede uengageret og nervøs. Han sad bare og kiggede på klokken, kunne ikke få øjenkontakt med ham. Så er det i min verden utroligt svært at have tiltro til hans evner. Er stadig insulinfri pga. kostomlægning og motion. Synes desværre, at det lugter af, at de hellere vil have, at jeg tager insulin, i stedet for at svare på spørgsmål om hvorfor jeg ikke kan få taget nogle opfølgende blodprøver. Har stadig ikke fået taget kolestorol blodprøver, selvom i alt det jeg kan læse, er det meget vigtigt at de bliver taget. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
56	Talte aldrig med den samme læge i forbindelse med min indlæggelse. Jeg var indlagt i en uge. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
44	Ham psykiateren jeg talte med var ikke meget bevent. Jeg kunne få hjælp, hvis jeg begik selvmord og det lykkedes (Jeg havde taget tabletter for selvmord). Kvalitet i behandling,	I nogen grad
22	En meget blandet afdeling. De fleste sygeplejersker var meget flinke, en enkelt var afvisende og ubehagelig. Lægerne informerede ok, men var nærmest umulige at komme i kontakt med, selvom jeg var meget syg akut og urolig for forløbet. Det var ubehageligt selv at skulle gå til spisestue efter mad den første dag, hvor mit hoved var hævet til monsterstørrelse. Al for lidt frugt og grønt og sund kost. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
43	Ville ønske de havde bedre tid. Kvalitet i behandling,	I høj grad

Medicinsk Afsnit M13 RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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?
14	Synes det var tilfredsstillende. []	I høj grad
37	Jeg fik en meget fin behandling. Personalet var meget venlige og hjælpsomme.	I høj grad
45	Jeg ankom til sygehus Midt Viborg fra Aarhus Universitetshospital efter en operation i halsvirvlerne på grund af slidgigt. Meningen var vist, at jeg skulle have en tid til at restituere efter operationen. Jeg blev flyttet rundt på forskellige afdelinger og endte på lungemedicinsk. Det var fordi jeg har KOL. Forbedringer? Jeg kan ikke se det, eftersom jeg havde mere end en sygdom, der skulle tilses.	Ikke relevant for mig
20	En forbedring kunne ske i leddet mellem lægevagten og portøren. Det kunne have været rart at vide hvad der foregik. Der var ikke megen information at hente om hvorfor jeg skulle indlægges. Det gjorde mig helt vildt nervøs. Hvis lægevagten kunne have tid til og fortælle "hvorfor", og et mellemlid kunne fortælle "hvordan", ville det have givet mere ro på for mig.	I høj grad
54	Alt forløb stille og roligt og meget professionelt.	I meget høj grad
31	Ok.	I nogen grad
12	Det var godt, men personalet var godt nok presset, men de var søde og venlige.	I høj grad
57	For mig var det meget fint. God modtagelse.	I meget høj grad
26	Et godt hospital.	I meget høj grad
24	Jeg er udmærket tilfreds. Det var et venligt personale.	I meget høj grad
23	Jeg har ingen kommentarer eller utilfredshed angående ankomsten til sygehuset.	I høj grad
27	Det var en meget positiv oplevelse. Jeg følte, at jeg blev taget alvorligt. Personalet var meget opmærksomt hele tiden.	I meget høj grad
15	Nej jeg er godt tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
51	Det er under al kritik at patienten bliver sat hen i et venteværelse i Akutmodtagelsen, [på trods af] at patienten næsten ikke kunne trække vejret. Lidt tid efter kom der [en fra personalet] hen og	I ringe grad

spurgte om patienten ville hen at ligge. Patienten var så medtaget at han hverken vidste ud eller ind. Da der kom en læge og tilså patienten, kom det dæleme til at gå rigtig hurtigt. Så tag nu lige og tjek de patienter der kommer ind ordentligt, og find ud af om det er her og nu der skal en læge til, som det var i dette tilfælde.

16 Meget forvirrende.

I nogen grad

Medicinsk Afsnit M12 RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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?
29 Følte akutafdelingen var god, men efterfølgende på M12 afsnittet var ikke nogen god oplevelse. Mørkt, trist og med følelse af at ingen tog sig af én.	Ved ikke
10 Ingenting. Det var en god behandling!	I høj grad
50 Det er vigtigt, der ligger en plan. Ændringer i planen gives hurtigt til patient og pårørende. Hvis man lover der kommer en læge om fem minutter, skal der ikke gå fem timer.	I nogen grad
28 Blev indlagt via lægevagten.	I meget høj grad
8 Jeg var meget uklar ved indlæggelsen og opfattede kun delvist hvad der foregik, men min hustru var med, og hun fortalte senere om hvor effektive og grundige både læger og sygeplejersker var ved min modtagelse.	I meget høj grad
2 Blev sent indlagt. Fik henvist en seng og målt blodtryk. Så blev der sagt godnat.	I ringe grad
41 Det var første gang jeg var indlagt og blev ikke informeret om, hvad det vil sige at være indlagt. Der gik fire dage inden jeg blev informeret om, at jeg havde min egen sygeplejerske og at det var nemmest at trække i snoren, for så var det min sygeplejerske der kom.	I høj grad
36 Jeg skulle til røntgenundersøgelse, men blev dårlig og fik hjertestop. Personalet reagerede hurtigt. Dette reddede mit liv.	I meget høj grad
59 Har ingen kommentarer. Var ikke bevist om min situation, da jeg blev indlagt. Sikkert grundet overmedicinering efter indtagelse af de tabletter, som blev doceret i boks efter sygehusets valg. Var oprindeligt indlagt grundet anden skade.	Ved ikke
52 Alt for længe at faste inden man skulle til undersøgelse.	I nogen grad
3 Synes at det er lidt forvirrende at man har fem eller seks forskellige læger under en indlæggelse på to og et halvt døgn. Ikke for at de ikke gjorde det godt, men man skal fortælle det hele mange gange. De havde også forskellige forklaringer på, hvad jeg fejlede (udlægninger). Derfor har det været forvirrende.	I meget høj grad
22 Det tog lang tid, før jeg kom til at tale med en læge, der vidste no-	I nogen grad

get om, hvad jeg evt. kunne fejle. Jeg havde høj feber og var utryg.

Medicinsk Afsnit M13 RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
39	Jeg havde fået en bakterie i maven pga. for meget penicillin i ca. seks uger. Jeg skulle i isolation, men blev pludselig udskrevet til privat isolation i stedet. Min mave var da stadigvæk i uorden, og ca. to uger senere [blev jeg] igen indlagt på sygehus. Det kunne måske have været undgået, hvis man havde gjort behandlingen færdig gangen før.	Ja
7	Jeg fik den første dag KOL-medicin i maske, men skulle have haft astmamedicin på Akutafdelingen.	Ja
45	Der blev tilkaldt en ambulance, som skulle transportere mig til Aarhus Universitetshospital. Den fejlede i at komme, fordi bestillingen blev fejlplaceret. Derudover blev jeg ikke informeret om bestemmelsessted og følte mig bortført. Fra Aarhus Universitetshospital til Viborg Midt gav det sig selv, hvor jeg skulle hen.	Ja
1	[] Jeg var utilfreds med, at jeg skulle på sygehuset tre gange, før det blev godt.	Nej
55	Det var muligvis en fejl at der ikke fra starten blev foretaget bandage af benet mod hævelser. Lider i dag af såkaldt "elefantben" til op midt på låret.	Ja
21	Efter en undersøgelse på specialafdeling på andet sygehus gik iltbomben tom, og jeg blev rigtig dårlig da jeg normalt får tre liter ilt 24 timer i døgnet. De havde ingen ny på afdelingen og måtte tilkalde portøren som skulle med elevator i kælderen efter en ny. Jeg havde da ventet tre timer på tilbage-transport til Viborg og heldigvis kom Falck og kunne overtage, da de havde ilt med. Havde da været UDEN ilt i ca. 20 min. En rigtig dårlig oplevelse da det i forvejen er meget besværligt for mig med en meget lav lungefunktion på kun 14 procent. Var i øvrigt blevet lovet at blive undersøgt af en fra andet sygehus, der ville komme til Viborg.	Ja
60	Der blev ikke gjort noget særligt ud af at min mor også havde sammenfald i ryggen. Følte at det eneste der blev taget vare på var, at det blev konstateret, at min mor havde [betændelse]. Hun blev forsøgt smertedækket, selvom hun havde store smerter i ryggen.	Ja
51	Ved første indlæggelse havde de hørt en mislyd ved [et organ]. Brugte IKKE tid på at undersøge det, og udskrev kun [noget bestemt medicin]. Fik drænet lungerne og [blev] behandlet med [medicin]. [Blev] udskrevet efter et par dage UDEN [medicin] som ellers havde været planen. Røg ind IGEN, denne	Ja

gang på akutmodtagelsen []. Blev bedt om lige at vente lidt indtil de lige fik tid. Efter ti minutter kom en sygeplejerske hen og spurgte om han lige kunne vente lidt mere, det kunne han så ikke! Sygeplejersken fik ham hen i en seng og ville lægge et drop, men kunne ikke få det lagt pga. tilstanden var så kritisk. Så kom lægen og huhej, så skete der en masse! Kom på Intensivafdelingen for at få ham stabiliseret []. Kom dernæst på Lungemedicinsk afdeling og blev stabiliseret []. Han blev udskrevet med [medicin]. Kom hjem []. Havde stadig besvær med vejrtrækningen og var ikke i sin habituelle tilstand, var grå og havde ikke energi til at tage tøj på. Blev indlagt IGEN []. [] Der kommer væske fra lungerne IGEN! Burde man som læge ikke have set objektivt på symptomerne og tænkt, hov mislyd [i et organ], skulle det måske ikke undersøges lidt nærmere! Men det blev det ikke, og det er under al kritik! Det er bare ikke i orden. Genoptræningen er hård fordi udgangspunktet har været så dårligt, som det har været. Han er længere tid om at komme igennem det her, end hvis det havde været opdaget fra STARTEN!

Øvrige, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med
din indlæggelse?

33 Fik en sprøjte på den forkerte hånd. Fik et kæmpe blåt mærke bagefter hvilket gjorde meget ondt. Ja

Medicinsk Afsnit M12 RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
5	Det tog et døgn, før jeg blev tilset af en rigtig læge som kunne sige at det var herpes!	Ja
40	Jeg oplever det som en fejl at det er nye ansigter der kommer ind stort set hver eneste gang jeg skulle tilses. Jeg oplever det også som en fejl (da jeg var flyttet fra Akutafdelingen til Isolationen) at jeg bliver "glemt" i en sådan grad så da jeg gør opmærksom på at mit drop pludselig trækker blod ud i stedet for at sende væske ind, så siger den ellers venlige sygeplejerske at det skal hun nok lige ordne, øjeblik. Over en time senere trækker jeg i snoren igen i håb om at få klarhed over planen med mit forliste drop, hvor efter endnu en venlig sygeplejerske (en ny igen) lader mig vide at hun "lige skal finde ud af det". Lidt senere kommer så en tredje sygeplejerske ind og siger at droppet faktisk bare skal af. Til aften bliver jeg ikke tilbudt aftensmad, det blev der undskyldt for da jeg gjorde opmærksom på det, da jeg fik tilbudt en kop kaffe/kakao omkring [sent om aftenen]. Jeg følte mig vel egentlig bare i høj grad "afsat" da jeg ikke længere var akutindlagt, og det var jeg lidt ked af. Jeg fik aldrig svar på præcis hvad jeg fejlede, før dette spørgeskema blev sendt. På trods af at jeg, ved udskrivningen, blev lovet at man ville kontakte mig hvis der kom brugbare svar på nogen af de prøver der kontinuerligt var blevet taget.	Ja
58	Havde sagt at jeg ikke tålte morfin så godt. Bad om Panodil stikpille om natten imod smerter, og fik morfin i stedet, så jeg kom ikke til planlagte undersøgelser næste dag, da jeg var meget dårlig af morfinen. Oplevede en enkel medarbejder var meget lidt imødekommende, som om det kunne da ikke passe at jeg kunne have det skidt hele dagen af morfinen. Har senere haft erfaring med at [mindre mængde] morfin er nok for mig. Og jeg fik [flere] milligram. Er ikke god til at omsætte medicin, og er allergisk overfor nogle præparater. Så meget ubehagelig oplevelse at opleve en medarbejder opføre sig sådan. Og det var trods alt en fejl medarbejderen begik.	Ja
41	Jeg oplevede, at jeg selv skulle rykke for min medicin op til flere gange og noget af det medicin, jeg skulle have, havde de ikke på afdelingen, så jeg måtte sende bud efter hjemmefra, da jeg havde spurgt efter det flere gange.	Ja
46	Fik at vide at jeg skulle har taget en fastende blodprøve om morgenen. Om natten faldt mit blodsukker pga. insulin. Sygeplejersken mente ikke i følge	Ja

journalen, at den blodprøve der skulle tages, skulle være fastende, selvom jeg sagde, at lægen havde sagt det. Man virkede ligeglad, især lige [den sidste tid] op til vagtskifte. Var indlagt [tidligere], og jeg må sige, at forholdene er ændret drastisk. Ville ikke vælge Viborg, hvis jeg bliver "alvorligt" syg.

- 22 Jeg fik at vide, at jeg blev CT-scannet i forbindelse med udredning for [bestemt sygdom]. Jeg blev sendt hjem, og både jeg og min datter spurgte til om vi hurtigt ville blive ringet op, hvis CT-scanningen viste noget, der kunne være galt. Vi fik at vide at så blev jeg hurtigt kontaktet. Efter over 14 dage, og før afsluttende samtale på Viborg Sygehus, fik jeg en indkaldelse fra Skive, lungeambulatoriet. Ingen havde orienteret mig om at scanningen viste [noget negativt på organet]. Det fik jeg først at vide et par dage efter ved endelig udskrivelse fra infektionsafdelingen. Lægen beklagede og fortalte at man havde været hen ved tre uger om overhovedet at kigge på billederne fra CT-scanning, og at de ikke havde underrettet mig før Skive indkaldte. Jeg har yderligere haft ventetid og bliver først [her til vinter] færdig med udredning der startede [i foråret]. Det er længe at gå i uvished og dårligt i forhold til igangsættelse af behandling. Jeg har på intet tidspunkt talt med samme læge to gange og har mest følt mig som noget der kigges på via laboratorieprøver og scanningsbilleder. Upersonligt oplever jeg det. Og så er jeg heldig at have pårørende at støtte mig til, ellers er det svært at få god pleje på sygehuset, når man er meget afkræftet. Ja

Medicinsk Afsnit M13 RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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?
14 Har ikke manglet information.	I meget høj grad
37 Alt godt.	I meget høj grad
45 Jeg havde en fornemmelse af manglende tid. Jeg kom ind med en formodet lungebetændelse og man kunne derfor ikke operere mig. Jeg fik stukket en nål i armen og blev givet medicin intravenøst. Ingen information om hvad det var. Da lægerne skønnede at jeg var feberfri og klar til operation, blev jeg informeret om proceduren, men ikke en detaljeret beskrivelse af operationen. Den kunne jeg så læse bagefter i Sundhed under min journal. I øvrigt blev jeg sultet i næsten 12 timer fordi tidsplanen skred.	I nogen grad
1 Meget godt tilfreds på sygehuset.	Uoplyst
34 Personalet var sødt og rart, men mine pårørende skulle hele tiden kontakte personalet for at få svar på spørgsmål. Det vil være en god idé, hvis pårørende blev kontaktet telefonisk, da jeg er meget glemsom og har svært ved at huske det ene fra det andet. Ældre mennesker har nemt ved at blive glemt i den travle hverdag og ligger meget af tiden i venteposition. Hvis pårørende blev informeret, vil de kunne informere den "syge".	I nogen grad
13 Har været indlagt på Regionshospitalet Viborg op til flere gange, og jeg har ALDRIG haft noget at klage over.	Uoplyst
31 Ok.	I nogen grad
57 Gerne mere information vedrørende bivirkninger.	I meget høj grad
26 Jeg blev videresendt til andet hospital til videre behandling.	I meget høj grad
23 Jeg har ikke manglet information under indlæggelsen.	I høj grad
6 Jeg får hjemme 3 gange om ugen en Klyx for at komme af med afføring, hvorefter jeg kommer over på en bækkenstol! På afdelingen lå jeg først på en stue uden lift og fik derfor Klyx i sengen og skulle af med afføring i sengen! Det var svært og uværdigt, og jeg fik efterfølgende flere opkastninger, som først stoppede to dage efter, da jeg kom af med afføring på en bækkenstol (i mellemtiden var jeg blevet flyttet på stue med lift!).	I høj grad
53 Jeg blev udskrevet uden at tale med en læge. Næste dag blev jeg så ringet op af læge NN fra afdelingen. Han havde set nærmere på mit røntgenbillede og kunne se, at lungen var begyndt at klappe sammen igen. Det betød, at	Slet ikke

jeg skulle til et nyt røntgenbillede med kontrol og efterfølgende skulle tale med en læge. Det er ikke tilfredsstillende, at [jeg] bliver udskrevet uden at tale med en læge. Måske havde han så også kigget lidt grundigere på mit billede og set, at lungen ikke havde udfoldet sig tilfredsstillende. Jeg var indlagt i to døgn, førend jeg kom til at tale med en læge på Lungemedicinsk Afdeling. Jeg oplevede, at jeg selv skulle presse på for at få tilsluttet en maskine til mit lungedræn.

- | | | |
|----|---|--------------|
| 32 | Patienten har afasi. | I høj grad |
| 11 | Indlæggelsen var ok. Men ikke afhentning som Falck stod for. Blev udskrevet om formiddagen, men jeg blev først afhentet sent om aftenen og var hjemme lidt før midnat. Min far er født i 1920, så jeg mener faktisk, det er utilbørligt. Og lige til pressen! | Uoplyst |
| 60 | Der blev taget godt imod os ved indlæggelsen. Patienten hører ikke så godt, så det var mest mig (pårørende), som svarede på spørgsmål. Det var patienten glad for, da patienten var meget dårlig pga. smerter. Jeg følte mest der blev fokuseret på smerter i forbindelse med en infektion. Patienten blev senere samme aften flyttet på stue med [en pårørende], som også var indlagt. Det var meget venligt af personalet, men da [den indlagte pårørende] var meget urolig, blev det ikke til megen ro for patienten. Næste dag blev patienten og pårørende sendt hjem []. Jeg fik at vide, at hjemmeplejen var klar til at tage vare på dem. Det var langt fra tilfældet. Samme dags aften som de kom hjem, kom der en hjælper fra hjemmeplejen. Hun troede hun skulle hjælpe mine [pårørende] af med støttestrømper, som sædvanlig. Hun var ikke informeret om, at der var to gamle syge mennesker. Det var bare ikke ok. Næste dags formiddag kom jeg over til dem om morgenen og fandt to gamle mennesker i sengen. De havde ikke haft besøg, ikke fået medicin og var helt rundt på gulvet. Kort efter kom en hjemmehjælper som troede, at hun bare skulle give dem støttestrømper på og hjælpe en af dem på toilettet. Det var ikke en god oplevelse. Men som hun sagde, var det ikke usædvanligt, at patienter blev udskrevet til weekenden uden at hjemmeplejen havde haft en chance for at være opdateret. Senere kom der mere styr på det. Jeg synes det er for dårligt at så gamle mennesker skal udsættes for det. Det endte også med, at en af dem blev indlagt igen []. Hjemmeplejen/sygeplejersken mente heller ikke, der var doseret særlig meget smertestillende til patienten, som havde virkelig mange smerter. Jeg synes det var en dårlig oplevelse for de gamle mennesker. | I ringe grad |
| 15 | Ja jeg fik information af en læge om hvordan jeg skulle forholde mig. Og hvad jeg skulle fremover. | I høj grad |

Medicinsk Afsnit M12 RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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?
10	Der var sket et nyt tiltag med blodtagning på fjerde sal. Alt var optaget den følgende uge, fordi der var booket. Alle tider var besat.	I meget høj grad
50	Mangler ofte en tidsplan for undersøgelser. Specielt røntgen og vurdering af røntgenbilleder tager ofte urimeligt lang tid.	I nogen grad
28	Det var rigtigt fint med informationerne. Klare og velforstående.	I meget høj grad
35	Patienten hører dårligt, og derfor har hun svært ved at gengive tingene.	I høj grad
8	Udskrivningen skete meget hurtigt og for mig lidt uventet, men det skyldes sikkert den lange indlæggelse, der gik forud. Jeg talte med den læge, der udskrev mig, og hun forklarede mig om resultatet af min undersøgelse samme dag og at jeg godt kunne tage hjem. Hun spurgte også, om jeg havde spørgsmål, men det havde jeg ikke på det tidspunkt. Der var så meget, der kørte rundt i mit hoved, ikke mindst lettelse over, at min behandling tilsyneladende var lykkedes. Jeg var forud herfor stillet i udsigt, at jeg tidligst ville blive udskrevet efter førstkommande mandag, og blev derfor ret overrasket og havde ikke rigtig forberedt, hvad jeg ville spørge om ved udskrivningen. Jeg føler mig imidlertid overbevist om, at min hurtige udskrivning alene skyldes, at lægen ville vise hensyn til mig efter min lange indlæggelsestid. Jeg fik selvfølgelig også at vide, at jeg var velkommen til at kontakte afdelingen, hvis jeg følte behov derfor.	I meget høj grad
2	God information fra den lokale vagtlæge ved indlæggelsen fra vagtlægen på skadestuen. Skive skadestue.	I meget høj grad
25	Kommunikation med læge har i enkelte tilfælde været unuanceret og svær at forstå..	I høj grad
40	Beskrevet i tidligere afsnit.	I nogen grad
59	Jeg havde febertilstand i perioder og var derfor ikke altid helt bevist om alle situationer. Men blev altid mødt med megen venlighed.	I meget høj grad
46	Manglede information om bivirkningerne når man ændrede livsstil. Jeg fik sløret syn i tre uger, og fik først at vide at jeg havde diabetes 1 og ikke diabetes 2 en måned efter udskrivelsen.	Slet ikke
17	Forløb angående scanning for vand på lungerne og fjernelse af vand på lungerne: Sygeplejersken var venlig, professionel og velsoigneret. Den	I nogen grad

mandlige læge som foretog scanningen var særdeles usoigneret. Heldigvis kom der en kvindelig læge og tog over.

- 22 Jeg vidste ikke at man ikke kontaktede mig, men bare sendte min scanning videre til anden afdeling i en anden by. I ringe grad