

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Akutafdeling
Hospitalsenheden Vest

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.

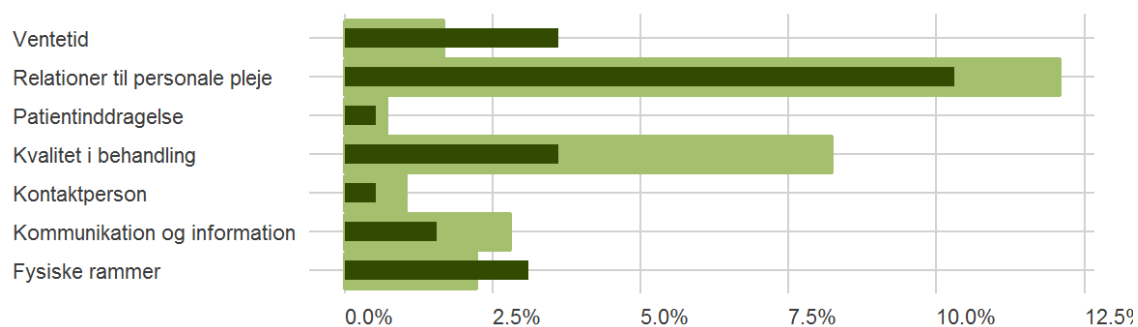
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Akutsengeafsnit ASA Herning, Akutafdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
57 Savnede information omkring ventetid. Vi måtte selv flere gange rykke for svar. Ventetid,	I nogen grad
36 Jeg var meget imponeret af den gode og professionelle behandling. Alle (sygeplejesker og læge) gjorde meget for, at jeg skulle føle mig i sikre hænder, og jeg må sige at det lykkedes. Det var ingen sag at blive indlagt med den behandling. Tak. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
23 Var rigtig glad for, at personalet var rigtig søde ved en, og at de gjorde det nemmer for en at ligge der en nat :-). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5 Igen ventetid ved ankomst. Ventetid,	I nogen grad
61 Efter cirka 14 dage har jeg været ude, og fået en [] sat på i to døgn. Hvorfor skal der gå over en måned inden man får svar. Jeg har ikke fået svar endnu? Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
51 Jeg skriver for min mor. Hun var ikke tilfreds med personalet på akutafsnittet. Det var meget koldt der, og de virkede meget stressede. De kom ikke når man kaldte på dem, der kunne gå lang tid. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
8 Indlæggelse på en firemandsstue efterfølgende var anstrengende. Det betød utrolig megen uro og forstyrrelser om natten, specielt også fordi der ankom nye patienter løbende over natten. Fysiske rammer,	I nogen grad
20 Venligt personale der spurgte ind til, hvordan jeg havde det. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
53 Ansæt mere personale. Anskaf høreværn, som patienterne kan låne for at få sovet. Det var ikke muligt at låne en rollator/kørestol. Det meget positive var, at det var det samme personale under hele indlæggelsen. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, Kontaktperson,	Slet ikke
10 Øv-oplevelse med en læge som fik et traumekald, lige idet han skulle igang med undersøgelse. Så istedet for at begynde på en undersøgelse, som blev hastet igennem, var det nok bedre at han tog det traume kald, for så at komme tilbage bagefter. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
11 De var dæleme gode til at håndtere de forskellige patienter, der var nogle gange nogle bøvlehoveder, det klarede de til perfektion. Relationer til per-	I meget høj grad

	sonale/Pleje,	
1	Ventetiden var for lang. Ventetid,	I nogen grad
6	Sørge for, at hvis man ligger f.eks sammen med en [patient] som ikke vil have Antabus, så må hun flyttes, fordi vi andre sov ikke denne nat pga. meget larm, opkast og afføring i seng. Tre gange på den nat. Samt hun råbte og skreg. Så måtte de få hende flyttet til alenestue. Og der var bestemt ikke fyldt op på afdelingen. Fysiske rammer,	I nogen grad
18	Lægen skulle komme ned fra sin høje hest og koncentrere sig om sine patienter. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
12	Sørge for, at man ikke føler, at man bliver smidt ud. Såsom, at skal sidde i dagligstuen til man kan få noget tøj hjemmefra. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
27	De skulle være lidt mere personale på afdelingen, så de ikke skulle løbe så hurtigt og derved lave fejl. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
37	Det var en god oplevelse.	I høj grad
55	Jeg oplevede at en sygeplejerske kom ind og spurgte, om jeg havde kontaktproblemer, fordi der faldt nogle ledninger af. Det viste sig, at det var manden ved siden af hvor de var faldet af, og hun kan være glad for at jeg ikke mødte hende, da jeg gik, for så havde hun fået besked om hendes dårlige opførsel. [] Min kone hørte, hvad der blev sagt. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
30	Alt i orden, synes jeg.	I meget høj grad
34	Det gav mig tryghed, og omsorgen var i TOP. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
14	Det kneb med at få ro på firesengsstuen, og det var IKKE PERSONALETS skyld. Fysiske rammer,	I nogen grad
40	De sygeplejersker som var omkring mig på ASA var super dygtige. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
41	Der var lidt for mange forskellige læger og sygeplejersker ind over min indlæggelse som kun var én dag. Skulle fortælle om min sygehistorie mange gange til mange forskellige personaler. Ventetiden på prøveresultater var lang. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
33	Det ville være dejligt med eneværelser, da der ikke er meget ro på flersengsstuer om natten. Fysiske rammer,	I meget høj grad
54	Ventetiden fra ankomst til indlæggelse var for lang, da der allerede fra ankomst var angivet, hvad der skulle ske. Sygehuset er et akut sygehus, så der var ingen grund til, at jeg som patient ikke kunne køres direkte til CT-scanning kort tid efter ankomsten. Hvis scanningen havde vist et ringere resultat, end tilfældet var, kunne jeg have ligget med en ryg, der var alvorlig skadet. Ventetid,	I ringe grad
48	Alle var flinke og venlige. Der var fin information, men det tog lang tid at få	I nogen grad

	den. Ventetiden var alt FOR lang. Det tog lang tid at blive afhentet af ambulancen. Det tog alt FOR lang tiden inden jeg blev tilset på sygehuset. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	
13	Det var rart at en sygeplejerske sad og snakkede mig, da jeg var blevet udskrevet og ventede på Falck. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
7	Forkasteligt. Ingen sammenhæng. Glemmer patienten. Modstridende informationer. Fik ikke lov at sove. Ingen hørte på mig eller forklarede mig noget. Bad om gennemgang af min operation og fik at vide, at vi har fjernet din galdeblære (punktum). Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse,	Slet ikke
25	Personalet var venligt, og virkede interreseret i mig og min sygdom. Det var jeg glad for så tak for god behandling. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
22	Da min kone og datter ankom var sygeplejersken i gang med blodprøverne. Vi blev budt en kop kaffe inden vagtskifte, "dejligt". Derefter lang ventetid. Da lægen kom, fik vi en rolig og behagelig samtale om forløbet inden indlæggelsen. Kommunikation og information, Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
39	En ting var godt. Nemlig med hensyn til forplejningen, hvor man fik den mad og drikke, man havde behov for. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
19	Demente patienter kan være meget urolige om natten. Det oplevede jeg, og når man har meget ondt og ikke kan få sin søvn, når man har fået smertestillende, så bliver man omend mere syg. Fatter stadig ikke, at man ikke har demente patienter på stuer for sig. Har også tidligere oplevet, at det er umuligt at sove om natten på et sygehus. Håber I har lært at fire-sengsstuer er uhensigtsmæssigt. Fysiske rammer,	I ringe grad
52	Først og fremmest blev jeg overrasket over samarbejdet mellem laboratoriet og vagtlægeordningen, som indlagde mig en [] aften akut i Herning. Har aldrig tænkt over hvordan hele Danmarks sundhedssystemer arbejder. Hurra for det. Dernæst en kæmpe tak til plejepersonalet, læger, sygeplejere som tog sig af mig på alle mulige måder. Jeg følte mig i trygge hænder og meget forkælet. Stor respekt! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
3	Alt i alt meget godt tilfreds med søde, venlige og imødekommende personale fra alle sider. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
47	De kan ikke gøre det bedre. Det var i top.	I meget høj grad
15	Ok.	I meget høj grad
50	Jeg kan næsten ikke sætte en finger på hvad afdelingen kunne gøre bedre! Det var en god oplevelse at være indlagt trods sygdom/tilstand. Personalt var helt fantastisk søde! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

Akutsengeafsnit ASA Herning, Akutafdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
36 Jeg har ingen forbedringsforslag. Faktisk var det en meget professionel, venlig og kompetent modtagelse. Jeg var meget tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
5 For lang ventetid ved ankomst, når man har så mange smerter.	Slet ikke
8 Jeg har kun haft gode oplevelser i forbindelse med Akutmodtagelsen i Herning.	I meget høj grad
53 Ansæt mere personale og halver dokumentationskravene.	I ringe grad
59 Jeg kan ikke forstå at 2 sygehuse ikke kan snakke sammen. Jeg kom næsten lige fra [andet sygehus] som havde rettet min medicinliste til. Da jeg så ankommer til Herning Sygehus skal man først til at rette min medicinliste til, og fjerne noget som de selv skulle have haft fjernet for [et par måneder] siden. Jeg bliver ikke tænkt på i den tid, der bliver brugt på alt det skrivearbejde, og jeg har meget ondt.	I ringe grad
11 Syntes det var en total dejlig fornemmelse af, at det gik roligt, hurtigt og professionelt. Kæmpe tak.	I meget høj grad
17 Jeg ved desværre ikke noget fra den aften af.	Ved ikke
28 Jeg kom med ambulance. Jeg kom hurtig til. Meget tilfreds med behandlingen.	I høj grad
12 Blev tilset af en læge, og fik at vide at vi skulle vente i venteværelse. Her ventede vi i [knap en time] hvorefter vi fik at vide at vi skulle have henvendt os i skranken.	I ringe grad
27 Der er ikke en finger at sætte på akutmodtagelsen.	I ringe grad
37 Det var en god oplevelse, alle var flinke og venlige. Vi var godt tilfreds med behandlingen.	I høj grad
14 Forløb til fuld tilfredsstillelse. Jeg tror ikke der findes sure medarbejdere på den afdeling!	I meget høj grad
45 Man kunne ønske sig mere personale. Der gik lang tid efter første behandling til der blev en plads (dvs. man ventede efter en enestue, da man formodede jeg havde diarre, hvilket jeg ikke havde). Da man fandt ud af det, kom jeg hurtigt på Asa, på en tosengsstue, hvor der	I meget høj grad

lå en urinkolbe med urin i håndvasken som man ikke havde nået at fjerne fra tidligere patient. Som hustru, der kom ind på Asa tre timer efter indlæggelsen for at besøge min mand, spurgte jeg en sygeplejerske hvad planen for min mand var. Hun svarede om jeg da ikke havde spurgt min mand, og jo, det havde jeg, han kunne fortælle hvad der var sket, men ikke hvad planen var fremadrettet. En kommunikation som jeg tænker må være et udtryk for et enormt pres på medarbejderne.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 42 | De havde meget travlt, hvilket gav en del ventetid. Personalet bevarede venlighed og imødekommenhed | I høj grad |
| 33 | Jeg synes det er et fantastisk sygehusvæsen vi har. Der står mange mennesker parat til at tage hånd om en når man har brug for det. | I høj grad |
| 54 | Jeg blev indlagt i et observationslokale, hvor jeg og pårørende ventede i fem timer på at få besked om, at jeg skulle CT-Scannes. Herefter blev jeg indlagt på en tomandsstue. | I nogen grad |
| 26 | Jeg brød mig ikke om at være så mange patienter i samme lokale på samme tid. | I høj grad |
| 21 | Min modtagelse var som jeg havde håbet. Søde og informerende mennesker. | I nogen grad |
| 60 | Jeg blev sendt hjem uden rigtigt at få nogen information og uden at blive undersøgt. Jeg havde natten før hjemsendelse så store mavesmerter, at jeg måtte have to eller tre skud morfin i mit drop, før jeg kunne slappe af igen og falde i søvn. Men blev sendt hjem uden nogen form for smertestillende eller svar på hvad det kunne være. | I nogen grad |
| 43 | Jeg blev ved modtagelsen set af en læge, som meddelte mig, at mit problem var kirurgisk, og at jeg skulle vente fastende på kirurgisk tilsyn. Jeg ventede i mange timer, fastende, inden der kom en kirurg. I ventetiden meddelte en venlige sygeplejersker mig, at de flere gange havde henledt kirurgerne på min venten! Bortset fra den helt uacceptable ventesituation, var alle personalemedlemmer, under mine i alt otte kontakter med afdelingen, venlige og imødekommende. | I nogen grad |
| 13 | Jeg ville ikke give mine sønner besked inden jeg var undersøgt. | I høj grad |
| 2 | Gode læger og sygeplejersker. [Det] var OK, at det tog tid. | I nogen grad |
| 35 | God modtagelse. | I meget høj grad |
| 7 | Hvorfor blev jeg placeret alene i depotrummet uden kontaktperson eller kaldeknop i syv timer med galdestensanfald. | Slet ikke |
| 49 | Blev henvist af egen læge pga. infektion efter operation. Trods det kendte problem skulle "alle som kom via Akutmodtagelse have en almen undersøgelse". Virker underligt at blive spurgt, om man har ondt i arme eller ben (blive lyst i øjnene), når man ankommer med et meget specifikt problem. Der går otte timer, inden jeg kommer til at | I ringe grad |

tale med relevant personale.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 58 | Vi var der ca. ti timer inden vi fik besked. Det var lang tid. | I høj grad |
| 39 | Angående medicinering af min nat- og morgenmedicin blev der ikke spurgt om mhb. ordinerings, og jeg havde selv taget min medicin med til Regionshospitalet hjemmefra? | I meget høj grad |
| 4 | Det var meget forvirrende og i akutmodtagelsen måtte jeg forklare om min nuværende situation, forhistorie og medicin mindst seks gange, da der hele tiden kom nyt personale som skulle have hver deres forklaring i stedet for at skrive det ind i journalen med det samme, så alle kunne nå at læse det, inden de kom ind til mig og undersøgte mig. | I nogen grad |
| 46 | Meget høj og larmende musik i modtagelsen som var svær at holde til, når man lige var ankommet og var syg. Vi måtte selv finde en briks som jeg kunne ligge på ude i venteværelset, mens jeg ventede på at komme ind i et undersøgelsesrum. | I nogen grad |
| 52 | Da akutmodtagelsen jo ikke kun er for mig med mit problem, er det forståeligt, at der var lang ventetid. Ved ankomsten oplevede jeg total mangel på information fra personen bag ruden ind til sekretæren. Det havde været rart med en lille information udover: "Vær venlig at tage plads". | I ringe grad |
| 3 | Lige en enkelt kommentar. Min hustru blev ikke spurgt til hendes telefonnummer, da jeg efter min indlæggelse skulle forlade hospitalet. Ville måske være rart nok, hvis nu noget gik galt. :-). | I meget høj grad |
| 38 | Jeg var meget godt tilfreds. | I meget høj grad |
| 15 | Vi ventede [flere] timer på en læge. Det var en meget dårlig oplevelse. | Slet ikke |

Akutsengeafsnit ASA Herning, Akutafdeling, Hospitalsenheden Vest

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
61	Det kunne være rart at få en samtale med en læge i et andet rum end på stuen, hvor alle ligger og lytter.	Nej
20	Jeg oplevede ingen fejl.	Nej
53	Der blev ikke taget hensyn til medicinallergi eller diabetes type 2.	Ja
59	Der bliver ikke lyttet helt til hvor jeg har ondt, og hvad det stammer fra. Der bliver kun tænkt på hvor når jeg kan komme ud igen, og så er det op til egen læge at tage hånd om min smerte.	Ja
16	Jeg kan ikke på nuværende tidspunkt vurdere om der er foregået nogen fejl i forbindelse med indlæggelsen idet jeg efter udskrivelse har kontaktet egen praktiserende læge da jeg følte mig utryk da der ikke kom en endelig konklusion ved udskrivelsen. Egen læge har igangsat en undersøgelse således at jeg kan få en diagnose.	Uoplyst
1	Ventetiden var for lang.	Nej
18	Lægen var utrolig arrogant og gad åbenbart ikke at tilse mig. Lægen skulle komme [om aftenen] men dukkede aldrig op!	Ja
56	Ingen oplysninger om noget. Blev talt henover hovedet på os. Helt konkret de løj for os.	Ja
12	Oplevede at det handlede om at komme af med mig.	Ja
27	En af de ansatte sagde direkte, og jeg citerer "at jeg tror det er noget psykisk", men hun har ikke føjet noget til min journal omkring dette.	Ja
24	Fejl i medicindosering.	Ja
44	Min oplevelse ved min indlæggelse var for mig noget frustrerende. Da jeg kom på akutafdelingen omkring kl. 18.30 var jeg i tvivl om hvorvidt jeg skulle på lungemedicinsk afdeling i Holstebro. Efter at have ventet til kl.01.00 fik jeg så besked om, at jeg skulle være på afdelingen her. Vente tiden var lang, især når man ikke havde det alt for godt.	Ja
48	Tror ikke at der var nogen fejl, men utrolig lang ventetid.	Nej
43	Tidligere beskrevet! Der var uoverenstemmelse i de informationer, jeg modtog med hensyn til problematikken omkring Marevan/Innohep behandlingen i forbindelse med de kirurgiske indgreb!	Ja
7	Parkeret i depotrum uden kaldeknop. Lovet operation tre dage i træk. Fastede tre dage. Drop havde ikke løbet en halv dag. Ingen info om operationen. Ingen styr på min medicin. Ingen kontaktperson.	Ja

- 4 Min familie samt personalet på plejehjemmet følte at det var uforsvarligt at hjemsende mig to dage før tid, da jeg ikke ønskede at blive på Herning Sygehus. Både læge og sygeplejerske forsøgte at overtale mig til at blive og ville kontakte mine pårørende, men det ønskede jeg ikke, da jeg vidste at de ville holde med sygehusets personale. Jeg havde slet ikke forstået hvor syg jeg rent faktisk var. Det fandt jeg først ud af bagefter. Ifølge lægen burde jeg have haft intravenøs penicillin i mindst to dage endnu på sygehuset, inden jeg kunne hjemsendes. Det er ikke ok at hjemsende en patient efter dennes ønske, når patienten har en frontallapsskade og i øvrigt er lam i den ene side, som gør, at denne ikke har forståelse for, at han var meget syg i de indre organer samt vigtigheden af behandlingen. Patienten kunne ikke selv føle smerte, så han havde ingen realitetssans. Nu gik det heldigvis godt denne gang, men det skal man ikke forvente at det gør næste gang!

Akutsengeafsnit ASA Herning, Akutafdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
36	Jeg manglede absolut ingenting. Blev behandlet meget kompetent. Tak for det.	I meget høj grad
61	Jeg var kun indlagt i halvandet døgn.	I meget høj grad
53	Fem timer på akutmodtagelsen er ikke spændende. På ASA var personalet venligt imødekommende, men overbebyrdet med opgaver. Derfor kunne det være svært at få relevant information. Kort skrevet ingen vidste noget om noget som helst.	Slet ikke
18	Blev aldrig tilset af læge. Sygeplejersken [var svær at forstå].	Slet ikke
56	Der var ingen information. Talte henover hovedet på os.	Slet ikke
12	Føler ikke der bliver informeret ret meget.	I ringe grad
27	Jeg manglede i den grad informationer. Der kom ingen ind for at forklare mig noget.	Slet ikke
37	Det var ikke nødvendigt at informere om det da jeg skulle have det samme som før.	I høj grad
40	Jeg manglede at få informationer om hvorledes jeg skulle forholde mig til min galdesten efterfølgende.	I nogen grad
42	Efterfølgende har jeg haft væsentlig flere eftervirkninger. Jeg tænker at der blev draget en konklusion, som ikke var i overensstemmelse med virkeligheden. Konklusionen blev simpelthen draget for hurtigt.	I ringe grad
31	Kontinuitet, opfølgning af behandlingen og yderligere information.	I ringe grad
43	Manglende information til den lokale hjemmepleje, hvilket ellers blev lovet. Dette var efter min afslutning i afdelingen og overgang til efterbehandling i hjemmeplejen.	I nogen grad
9	Den ene af de læger, der stod for min udskrivelse, var en læge, jeg ikke før havde mødt under mine tre dages indlæggelse, og han havde åbenbart slet ikke læst min journal, før han skulle udskrive mig (eller i hvert fald ikke nok, måske en enkelt linje og så en hurtig konklusion). Han sagde bare, at nu kunne jeg jo bare tage hjem, og så ville jeg høre fra sygehuset igen om tre til fire år til en kontrol. Det, der rent faktisk skulle ske, var, at jeg godt nok skulle indkaldes til kontrol om tre til fire år af utæt hjerteklap. Men det primære var, at jeg i løbet af den kommende uge skulle akutindkaldes til yder-	I nogen grad

ligere undersøgelser/scanninger, herunder CT-scanning, til yderligere udredning for blodprop. Dette måtte jeg selv gøre ham opmærksom på, men han blev nærmest ubehøvet, og mente ikke det stod nogen steder, og så susede han videre. Jeg bad derefter sygeplejersken tjekke min journal, så jeg kunne være sikker på, at de øvrige læger rent faktisk havde noteret det, der skulle ske, hvilket hun bekræftede. Man bliver utrolig utryg, når den læge, der skal udskrive patienter, overhovedet ikke kender noget til de patienter, han skal udskrive, og overhovedet ikke har sat sig ordentlig ind i, hvad patienten fejler, og hvad det videre forløb skal være. Ovenikøbet var han en meget nedladende type, der ikke gav sig tid til at rette/undersøge sin fejludtalelse nærmere. Så absolut dumpekarakter til ham. Derimod oplevede jeg en anden mandlig læge, som bare havde HELT styr på sine patienter og deres sygdomme og behandling. Han var super dygtig og gav sig tid til at uddybe og forklare det videre forløb. Han kunne forklare tingene på almindeligt forståeligt dansk nede på et patient niveau. Ham var jeg meget tryk ved, og han får absolut topkarakter.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 13 | Jeg fik ikke ordineret mere medicin, end jeg fik i forvejen, da bivirkningerne ville være for store. | I meget høj grad |
| 7 | Total kaos af forkerte og manglende informationer. Kommer aldrig på [Sygehus NN] igen! | Slet ikke |
| 32 | Ved at læse på Sundhed.dk, fremgår det ikke, at jeg var bevistløs inden indlæggelsen. | I høj grad |
| 29 | Fik ikke ny medicin. | I meget høj grad |
| 39 | Blev indlagt med en muligvis begyndende blodprop i hjertet hvor den ikke udviklede sig. Blev udskrevet allerede otte timer efter indlæggelsen uden informationer om mit videre forløb herunder medicinsk behandling. | I ringe grad |
| 4 | Jeg forstod slet ikke noget af det og fik generelt ikke ret meget at vide. Al information skulle videregives til plejehjemmet og til mine pårørende. Det var meget begrænset hvad de fik af information, udover at de skulle holde øje med, om jeg fik det værre og så give mig penicillin i pille form. Så krydsede sygehuspersonalet fingre for at det var nok. Derudover mangler der lift og kørestol på ASA, så jeg kunne komme op. Jeg var bundet til min seng under hele indlæggelsen. | I nogen grad |
| 19 | Blev modtaget på akutafdelingen [om formiddagen], adskillige gange kom en sygeplejerske og spurgte, om der havde været en læge hos mig og det vidste hun jo nok godt, at der ikke havde været. Først [om eftermiddagen] havde jeg kontakt med en læge og først [om aftenen] fik jeg dagens første måltid, idet jeg hele tiden fik at vide, at jeg skulle faste, hvis og hvis. Som diabetes patient, er det aldeles ikke godt at vente så længe med sin medicin, som man ellers bliver indprentet at tage på bestemte tidspunkter. Da jeg skulle tilses af lægen foregik det på stuen, uden afskærmning til andre | I ringe grad |

medpatienter og deres pårørende, der sad ved deres senge. Jeg gjorde opmærksom på, at jeg syntes det var grænseoverskridende at få trukket op i bluse og ned i trusserne, medens andre havde fint udsyn til min seng. Det forstod lægen, men gav begrundelsen at hun ikke havde tænkt på det, da "vi læger smider tøjet mange steder, så det tænker vi ikke på" direkte citeret. Jeg undlod at kommentere udtalelsen, synes stadig den hænger i luften? Derefter skaffede lægen, fra en anden stue, en afskærmning, som hun havde lånt, sagde hun, og skulle levere tilbage efter brug. Fint med afskærmningen, men den dækkede altså stadig ikke til de andre patienter/besøgende. Da lægen forlod stuen, tog hun ikke afskærmningen med sig, så andre må jo have manglet den efterfølgende. Hun lovede at jeg skulle have drop i armen, så jeg senere på dagen/natten hurtigt kunne få smertestillende efter behov. Det var jeg tryk ved, da jeg vidste at mine smerter kunne blive voldsomme. Da jeg senere på natten bad om smertestillende, kom sygeplejersken med tabletter. Jeg gjorde opmærksom på, at jeg havde drop i, så jeg hurtigt kunne få smertestillende. Det kunne der ikke være tale om, for det havde lægen ikke noteret noget om. Om morgenen da jeg bad om mere smertestillende, kom den vagthavende sygeplejerske straks med smertestillende til drop! Så det måtte jo være noteret. Jeg havde så ondt om natten, at jeg ganske enkelt ikke havde overskud til at skulle diskutere med sygeplejersken og det kunne personalet måske lære af, at hvis man er syg og har ondt, så har man altså ikke overskud, det er det, der forsvinder med det samme.