

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Medicinsk afdeling
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.

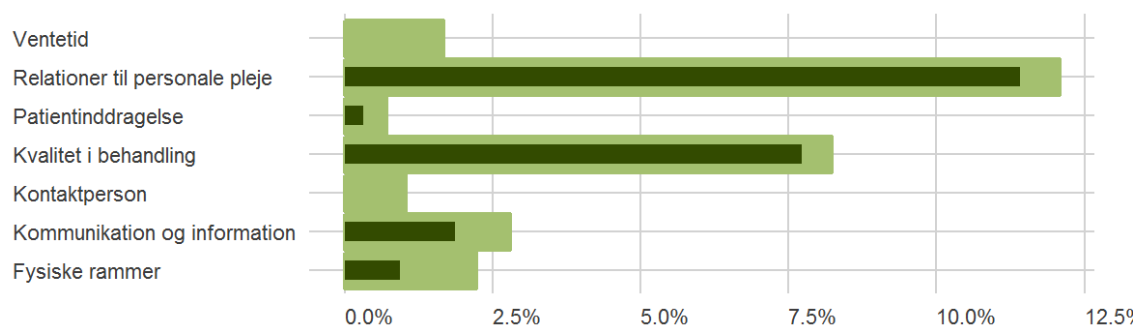
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 3, Medicinsk afdeling, 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?
1 Jeg oplevede nogle nærværende og søde sygeplejersker. Jeg synes, at vi fik serveret noget dejligt mad. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
12 Blive bedre til at snakke med mig. Forklare tingene så jeg kan forstå det. Give sig tid til at forstå mig. Jeg har problemer med at snakke pga. tidligere blodprop. Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse,	Slet ikke

Hjertemedicinsk Sengeafsnit, Medicinsk afdeling, 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?
62	Personalet var rigtig søde, men jeg syntes ikke man fik særlig god information om ens behandling. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I nogen grad
88	Er så taknemlig for den behandling jeg fik på afdelingen, de er bare så professionelle, og trods travlhed har de næsten altid tid til en. De kan være så stolte af den forskel, som de gør i hverdagen. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
53	Manglende information undervejs. Man er meget af tiden overladt til sig selv. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
8	Flinke hurtigløbende sygeplejersker der alle gjorde et godt stykke arbejde. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
20	Kæmpe forskel på personalet i Herning og [andet sygehus]. [På andet sygehus] talte personalet med hinanden. I Herning havde man indtrykket af det ikke blev talt sammen. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I høj grad
100	Jeg var fuldt tilfreds med hele mit sygeophold på Hjertemedicinsk Sengeafsnit. Mange tak.	I høj grad
94	Tilfreds med forløbet af anlæggelse af pacemaker. Ikke tilfreds med komplikation ved undersøgelse via lysken, som har resulteret i et langt efterfølgende sygdomsforløb. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
22	Det eneste jeg har at udsætte, er at når man, har den alder jeg har, skal man selv finde ud af at komme hjem efter indlæggelse via ambulance.	I nogen grad
40	Personalet gør et kæmpe stykke arbejde, pas godt på dem. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
15	Aldrig sur, aldrig tvær. Altid glad og smilende, kommer personalet ilende :-). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
13	Jeg er meget imponeret over den effektivitet jeg oplevede i den korte tid, jeg var på hospitalet. Jeg gennemgik flere forskellige undersøgelser i løbet af kort tid, og blev taget meget seriøst, selvom det viste sig, at mit hjerte opførte sig helt normalt, og der ingen fejl var på det. Kvalitet i be-	I meget høj grad

	handling, Relationer til personale/Pleje,	
37	Jeg syntes, at hele personalegruppen gjorde alt for, at patienterne kunne føle sig godt behandlet. De var utroligt søde og meget professionelle. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
95	Gennem hele forløbet var det tydeligt at mærke, at personalet havde det godt sammen og arbejdede sammen som et team. Det er helt klart, når personalet arbejder godt sammen, og kemien er god, smitter det af på den måde, patienterne bliver behandlet på. Altid et godt humør samtidig med en højprofessionel tilgang til den enkelte. En fantastisk god afdeling på alle områder. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
67	Personalet var alle flinke. Maden var utrolig flad. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
38	Selvom de havde travlt, havde de altid tid til en og kunne altid svare, på de spørgsmål jeg spurgte om. Rigtig mange roser til afdelingen jeg var på. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
105	Information. Kommunikation og information,	I ringe grad
79	Personalet var utroligt velkvalificeret og professionelle. Dygtig lægestab. Kvalitet i behandling,	I høj grad
34	Personalet udviste en utrolig omsorg for os mere eller mindre krævende patienter. Det var en meget positiv oplevelse. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
3	Den var fin.	I høj grad
11	Jeg var tryk ved at være på afdelingen. Personalet var meget opmærksomme på, hvordan jeg havde det. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
96	Efter min mening tror jeg ikke, det kunne blive bedre. Super venligt personale og læger. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

Medicinsk Modtager Sengeafsnit, Medicinsk afdeling, 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?
60 Ja, huske at informere afdelingen om, at der kommer en akut patient. Da jeg havde mange smerter i ryggen og gik og sad og stod og var træt, måtte jeg efter flere henvendelser til en sygeplejerske insistere på at komme til at ligge ned og blev derefter tilbudt en seng. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
14 For meget flow og deraf uro hele døgnet rundt. Der burde være en stue, hvor visitationen og undersøgelsen kunne foretages. Et rum til samtaler med personalet var ønskeligt. Der blev lagt en hurtig og god plan for forløbet og opfølgning på denne. Personalet gjorde i høj grad deres bedste. Fysiske rammer, Kvalitet i behandling,	I høj grad
75 Læge NN skal have alt den ros der kan gives for dygtighed, venlighed, handlekraft og overblik. Uden ham var jeg ikke blevet rask og ti år yngre. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
4 Følte at læger og sygeplejersker havde både tid og omsorg! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
66 At jeg mødt ét ubehageligt menneske skal jo ikke gå ud over alle de andre flinke jeg mødte. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
2 Personalet er i tidsnød. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
27 Det hele forløb tilfredsstillende. Ingen klage. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
77 Lægen på akutmodtagelsen skal lytte mere til den syge og pårørende. Vi tager ikke på sygehus for sjov, vi bruger det kun når det er meget nødvendigt og det var det her. At man så møder en læge, som ikke lytter til os og kun tænker på at sende mig hjem var ikke okay. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
21 Der gik alt for lang tid, inden jeg talte med en af afdelingens mere erfarne læger. Jeg blev modtaget af en helt ung og uerfaren læge, som på ganske fin vis gennemførte den helt basale indlæggelsessamtale. Og som også informerede mig om det planlagte forløb, der ganske vidst også var konfereret med en mere erfarne læge. Men det var først ca. 24 timer efter min indlæggelse, at jeg mødte en læge, der faktisk virkede, som om han vidste,	I nogen grad

hvad han talte om. Så det er vigtigt, at man kommer til at tale med en erfarne læge, da det skaber større tryghed. Ros til den sygeplejerske, der reagerede hurtigt, da jeg fik det dårligt efter [en halv dags] indlæggelse. Jeg blev hurtigt sendt til en MR-scanning. Dejligt at opleve det. Kvalitet i behandling,

- | | | |
|----|---|--------------|
| 45 | Kompetente og meget søde mennesker dog tror jeg, de har haft for travlt til at bruge den tid, man fornemmer de gerne vil. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 70 | Kunne have ønsket kontakt med en LÆGE. Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 30 | Natholdet var ikke informeret om, at jeg ikke selv kunne gå på toilettet. Der var dårlig information om tilbud om ekstra smertestillende medicin. Kastede op og var hundedårlig. Der er et ønske om ro om natten. Sygeplejerskerne går med telefon i lommen og snakker højt inde på stuerne. Lukker ikke døren så der er meget larm fra skyllerummet på den anden side af gangen. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, | I ringe grad |

Medicinsk Sengeafsnit Herning, Medicinsk afdeling, 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?
84	Afdelingen gjorde alt hvad de kunne. De var meget imødekommende alle fra rengøringspersonale til læger. Lægerne havde læst på PC inden de kom, så de vidste hvem de talte med og om hvad. Man kan ikke få bedre behandling, end jeg fik. Der er ikke noget at klage over. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
52	Der var personalemangel på afdelingen, men på intet tidspunkt var det, noget jeg bemærkede. Jeg har været indlagt på flere sygehuse, men Herning sygehus medicinsk afdelings personale og læger samt vores kost, skal fra min side have de største roser der kan gives. Det samme gælder min indlæggelse på [anden afdeling]. Skal jeg indlægges igen, skal det være i Herning. Tusind tak. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
5	En enkelt overlæge snakkede under stuegang med ryggen til mig, mens han gloede på to computere og samtidig talte med en sygeplejerske. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
92	Der blev ikke skiftet sengetøj eller redt senge i de fem dage jeg var indlagt, til trods for der var blod på dynebetræk fra dag. Sygeplejerskerne løb og løb, uden mål og med. Virkede ikke særlig velorganiseret. Højt kvalificeret personale løber efter mad til hver enkelt patient. Her kan spares tid, ressourcer og kræfter. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
89	Jeg er i store træk meget tilfreds med min indlæggelse og den omsorg, jeg har mødt. Skal der lidt malurt i bægeret, kunne det være lidt vanskeligt at komme i forbindelse med en læge et par gange jeg havde brug for det i forbindelse med igangværende behandling. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
82	Det er ikke en afdelings afgørelse, men en politisk. Da jeg ingen pårørende har, og min tilstand ved udskrivelse ikke var særlig god, var jeg klar over, at jeg selv skulle sørge for transporten hjem. Hvis jeg var gået på banegården, var jeg blevet indlagt igen. Så den eneste alternative løsning var en taxi. Det var en hård omgang.	I høj grad

- | | | |
|-----|--|------------------|
| 102 | En så jeg havde smidt tre bananer væk (som jeg havde med hjemmefra) og så havde hun set, jeg havde taget to fra hospitalets afdeling. Det var hun utilfreds med og holder meget øje med hvor mange frugter jeg spiste efterfølgende. Det synes jeg er at gå i små sko, en banan koster halvdelen kroner, og de par stykker jeg havde smidt ud som var mine egne. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 9 | Jeg blev i to dage meget forstyrret af en ny patient, der blev behandlet af plejere, der et par gange bad mig forlade værelset, hvis min besøgende skulle snakke med mig. På anden dag blev patienten flyttet. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 6 | Fejlbehandling kunne have været undgået. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 72 | Alt var ok. Undtagen bad/toilet, som var snusket. Snavsetøjskurven stod fyldt hele weekenden. Øv for jeg var patienten, der delte værelse med tre andre. Jeg havde selv et forløb, hvor lægerne ikke kunne finde "synderen" på den meget høje feber. To andre patienter med lungebetændelse. En med [infektion] og dermed et [] sår på benet, som blev opereret under narkose. Den patients bakterier var jeg bange for. Fysiske rammer, | I meget høj grad |
| 10 | Oplevede ingen uoverensstemmelser. De var søde og rare. Personalets indbyrdes adfærd har/havde jeg ingen føling med. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 18 | Udskrivelsen var dårlig! Ingen mad førend [om eftermiddagen] på udskrivningsdagen. [Der] ringes efter min søn. Da han kommer skal jeg have drop! Mit tøj er blevet stjålet under opholdet. Kvalitet i behandling, | I nogen grad |

Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 2, Medicinsk afdeling, 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?
81	Personalet var meget opmærksomme og betænksomme. Stor ros herfra. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
74	Det var en positiv oplevelse at være indlagt på lungeafdelingen på Regionshospitalet Holstebro. Det var nogle super søde sygeplejersker, så tak for det. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
55	Oplevede at der ikke var forståelse for en ældre patient, der havde mange smerter, og var utryk ved hele situationen. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad

Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 1, Medicinsk afdeling, 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?
31 Den læge som kom og tilså mig ved indlæggelsen kunne jeg ikke bruge til noget. Han vidste ingenting så meget negativ oplevelse. Kvalitet i behandling,	I høj grad
78 En utrolig varm og hjertlig modtagelse og fin fin pleje. Holstebro kunne sagtens være foregangsmand for andre sygehuse, ville jeg mene. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
83 God omsorg for patienter. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

Øvrige, Medicinsk afdeling, 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?
19	Afdelingen sørgede for vask af mit tøj, da dette var gennemblødt som følge af voldsom næseblod :-). Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
93	I gør alt for dem, I har inde. Tak for det.	I meget høj grad
36	Fantastisk afdeling, alle er søde og omsorgsfulde overfor patient og pårørende. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
42	Både og.	Uoplyst
59	Jeg fik en meget fin behandling af lægen som tilså mig. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
68	Jeg vil gerne takke for en rigtig god oplevelse i forbindelse med indlæggelse. Personalet gør et godt stykke arbejde på den afdeling og er rigtig søde og venlige. Maden var også lækker og den økologiske frugt var et plus. Alt i alt ros fra mig, som kun har været indlagt én gang før, for [fle-re] år siden ved mit barns fødsel. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
103	Jeg blev ikke indlagt, men jeg blev tilbudt at deltage i et medicinsk forsøg, som jeg modtog.	Ikke relevant for mig

Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 3, Medicinsk afdeling, 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?	
23	Ok.	I meget høj grad
1	Der bør ikke gå så lang tid, inden man snakker med en læge.	I høj grad
26	Fik en meget fin forplejning, og der er et fantastisk tålmodigt plejepersonale på [afdelingen]. Tak for det.	I høj grad

Hjerteremedicinsk Sengeafsnit, Medicinsk afdeling, 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?
88	Blev indlagt på modtagelsen i hjerteafdelingen.	I høj grad
85	Blev modtaget af et venligt og omsorgsfuldt personale (superfin modtagelse).	I høj grad
29	Vil bare sige at det var en super oplevelse. Det var trygt, og de vidste hvad de havde med at gøre, så en super oplevelse, når det nu skulle være. Hvis der var mulighed for at give karakter med ny skala vil det blive et sikkert 13-tal. Tak for super og hurtig behandling.	I meget høj grad
8	Kom igennem [en anden afdeling] hvor der er en del ventetid, men meget venligt og seriøst personale.	I nogen grad
97	Jeg synes, at jeg kom alt for hurtigt hjem. Jeg var ikke klar. Var ikke mig selv og havde det svært.	I meget høj grad
95	Professionelt personale. Meget højt informationsniveau straks ved ankomsten og samtalen med lægen inden tid i forbindelse med scanning af hjertet.	I meget høj grad
38	Jeg har kun at sige at jeg var tilfreds.	Slet ikke
105	[Ønsker] bedre [information].	I meget høj grad
58	Jeg kom derned i efteråret om middagen og blev efter undersøgelse udskrevet samme dag om aftenen, så derfor var jeg jo ikke indlagt. Jeg havde selv kontaktet mine børn, inden jeg kom i ambulancen.	I meget høj grad
47	Prima modtagelse.	I meget høj grad
28	Indlæggelsen skete via egen læge der kontaktede afdelingen. Afdelingen har medicinliste. Fik god og professionel behandling.	I høj grad
54	Kan kun sige det var super professionelt fra start til slut. Dette taget i betragtning at der var meget travlt på afdelingen pga. mange indlæggelser samtidig. Positiv oplevelse trods omstændighederne.	I meget høj grad
3	Den var ok.	I høj grad
69	Alt fungerede. Jeg blev indlagt efter aftale som var truffet afte-	I meget høj grad

nen før.

11 Jeg var tryk fra [starten], da jeg ankom i modtagelsen.

I meget høj grad

24 Modtagelsen var ok.

I meget høj grad

Medicinsk Modtager Sengeafsnit, Medicinsk afdeling, 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?
61	Alt var til ug, ingen kan forlange mere.	I høj grad
99	Fik en meget fin behandling på sygehuset.	I meget høj grad
60	Jeg blev transporteret til Holstebro sygehus på grund af smerter i ryggen. Jeg ankom ved vagtskifte [om eftermiddagen], og der var forvirring da jeg fik at vide at lægen havde glemt at meddele, at jeg skulle komme. Jeg var kun indlagt i fem til seks timer.	Slet ikke
14	Modtagelsen var perfekt.	I høj grad
4	En god oplevelse af både personale og omsorg!	I meget høj grad
104	Først blev jeg modtaget af en sygeplejerske. Jeg fik målt de første værdier, taget blodtryk m.m. En laborant tog blodprøve, og til sidst blev jeg grundigt undersøgt af en læge.	I høj grad
2	Den er ok.	I nogen grad
27	Meget tilfreds med hele forløbet.	I meget høj grad
91	Jeg besvarer brevet som [pårørende], da [patienten] ikke selv kan.	I meget høj grad
39	Jeg synes jeg fik en dejlig behandling og at de bare skal blive ved på denne måde :-). Jeg takker i hvert fald for denne gang :-).	I meget høj grad
77	Hvis det ikke havde været for den rigtig dygtige og søde sygeplejerske som tog imod mig, så havde modtagelse på at akut modtagelsen været rigtig dårlig. Sygeplejersken kunne se at jeg havde brug for hjælp, hvilket lægen, som undersøgte mig, ikke kunne. Han ville have sendt mig hjem igen, hvilket sygeplejersken ikke synes jeg skulle. En rigtig dygtig sygeplejerske som turde at sige noget til lægen, og jeg fik lov at blive indlagt, hvilket også var nødvendigt.	I nogen grad
86	Ankom i ambulance og oplevede top professionelt behandling hele vejen igennem og følte mig tryk. Tusinde tak.	I meget høj grad
45	Jeg var positivt overrasket over modtagelsen på sygehuset samt håndteringen fra læger, sygeplejersker og portører.	I høj grad
30	Der var kun én læge i modtagelsen, og han havde meget travlt. Vi ventede meget længe på lægen.	I ringe grad

46 Synes oplevelsen var god og det hele virkede meget professionelt. I meget høj grad
[Dette varede kun] lige indtil vagtskifte hvor der blev glemt lidt
overlevering af ting, jeg manglede eller havde behov for.

Medicinsk Sengeafsnit Herning, Medicinsk afdeling, 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?
84	Alt gik fint, jeg husker ikke meget selv. Min mand er godt tilfreds.	I meget høj grad
5	Ok.	I høj grad
25	Alt gik som ventet og jeg fik en god behandling.	I høj grad
9	Jeg fik en super modtagelse, der ikke kunne være bedre.	I meget høj grad
72	Tak til Medicinsk Afdeling på Region Midtjylland Herning. Tak til læger og sygeplejersker ved modtagelsen, som var både venlige, hurtige og med løbende informationer.	I høj grad

Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 2, Medicinsk afdeling, 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?
50	Vi kørte selv til sygehuset, hvor vi var ventet. Mener det var gennem akutmodtagelsen, men blev sendt til M4 og senere på lungeafdelingen M2.	I høj grad
49	Jeg var ikke ved bevidsthed, da jeg blev indlagt.	Ved ikke
74	Venlig og smilende personale. Var meget imødekommende. Følte mig i trygge hænder.	I meget høj grad
16	Der gik ret lang tid før jeg blev tilset af en læge.	I nogen grad

Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 1, Medicinsk afdeling, 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?
56	Jeg har åben indlæggelse, så det var ikke nødvendigt at informere pårørende. Indlæggelsen skyldes eftervirkning af kemobehandling på samme sygehus samme dag.	I meget høj grad
35	Blev overført fra øreafdeling for at få behandling for betændt [kirtel]. Jeg opfattede at det skulle ske dels gennem antibiotikabehandling og exprimering af pusset fra [kirtlen]. Exprimeringen blev aldrig foretaget af sygehuspersonalet, så det gjorde jeg selv. Varetagelsen af antibiotikabehandling skete uden ordentlig orientering af mig. Den øvrige medicinering var under hele indlæggelsen præget af stor uorden og fejl samt manglende orientering til mig. Jeg var meget dårlig på dette tidspunkt og opdagede ofte ikke at der var stillet medicin frem på mit patientbord. Flere gange blev seponeret medicin stillet frem til mig. En pågående behandling mod [en anden] sygdom blev aldrig videreført. For mig som [fagperson] virkede det meget utrygt med alle disse fejl.	I nogen grad
76	Professionel og hurtig.	I meget høj grad
78	Indlagt på sygehus NN senere overført til andet sygehus "en gammel kending" må man nok sige jeg er blevet. Fin, fin behandling såfremt denne standard fortsætter vil jeg næsten være ked af at noget der engang kommer sygehus NN.	I meget høj grad
83	God og effektiv modtagelse.	I meget høj grad
71	Godt modtaget.	I høj grad

Øvrige, Medicinsk afdeling, 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?
93	Der blev taget godt imod mig og god service. Der var fuld observation på mig hele tiden. Der var god fokus på min kone og der blev taget sig rigtig godt af hende. Tak for det.	I meget høj grad
59	Jeg har på ingen måder negative kommentarer til min indlæggelse på ASA-afdeling i Herning. Jeg synes, at personalet var yderst kompetente og grundige i undersøgelsen. Så herfra fem store stjerner.	I meget høj grad
68	Det var en meget fin modtagelse hvor de var utrolig omhyggelige med at stille spørgsmål.	I høj grad
103	Jeg synes det gik hurtig og blev modtaget venligt. Jeg fik en god orientering omkring mit hjerteflimmer.	I høj grad

Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 3, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
63 [Bestemt intravenøst instrument] blev ikke skiftet i følge forskrifterne, hvilket medførte lokal infektion samt fjernelse af [instrumentet]. Jeg blev overflyttet fra en afdeling til en anden, så fejlen ligger to steder. Man kunne have været opmærksom på problemet begge steder. Der blev ikke reageret før jeg fik temperaturforhøjelse samt lokale smerter.	Ja
64 Jeg fik penicillin behandling for sygdom i begge ben, og blev hjemsendt med mere penicillin. Det viste sig otte dage senere, ved besøg hos læge NN, at det var betændelse. Penicillinen var overflødig og fik blot ødelagt min mave. Det skal retfærdigvis siges at jeg blev indlagt med dårlige nyrer og for lavt blodtryk.	Ja

Hjerteremedicinsk Sengeafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
57	Min lillefinger på venstre hånd føles som følesløs. Håber, det forsvinder igen.	Uoplyst
41	Personalet antog at jeg var på fast medicin med virkning fra egen læge, hvilket ikke er aktuelt.	Ja
20	Der skulle i løbet af kort tid komme en indkaldelse for en undersøgelse om eventuel ballonudvidelse. Dette er endnu IKKE sket!	Ja
32	Der blev ikke ringet til pårørende før jeg spurgte til om, jeg måtte ringe til konen.	Ja
94	I forbindelse med undersøgelse af hjertet via lysken, stikkes for dybt med det resultat, at blodtilførslen til [] blev nedsat. Mange smerter, ringe gangfunktion. [Senere] blev årene rensat op på en anden afdeling. Herefter gik der infektion i såret.	Ja
101	Havde meget ondt i halsen efter bedøvelse de første 14 dage. Mindre derefter.	Ja
37	Jeg skulle have medicin flydende, men sygeplejersken ramte ikke en åre så medicinen kom ud i vævet i stedet for.	Ja

Medicinsk Modtager Sengeafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
90	Den lange beslutningstid fra jeg ankom til jeg blev indlagt. Jeg havde stærke smerter, og jeg kunne ikke støtte på benene, og alligevel troede man at hvis jeg først kunne stå på benene ville jeg kunne sendes hjem, eller måske til aflastning på et plejehjem. Efter mange forsøg og adskillige timer bevilligede man en indlæggelse.	Uoplyst
75	Ville ikke bruge mit medbragte psykiatriske medicin. Sygeplejersken ville ikke bruge det. De gav derfor sygehusets medicin som IKKE havde den ønskede virkning. Måske skulle hun LYTTE til patienten, og derved opnå det ønskede ordinerede medicin.	Ja
7	Der blev ikke sagt at der ikke måtte tages yoghurt til de piller, som hun skulle tage for blærebetændelse.	Ja
77	Skulle ikke være hentet i en sygetransport. Skulle have været kørt i en ambulance pga. mange smerter.	Ja
17	Jeg blev tabt på gulvet, og fik at vide jeg bare skulle rejse mig op. Jeg havde fået meget morfin og havde ikke balancen.	Ja
30	Røntgenbilledet viste ingen brud, men lægen måtte kunne se, at korsbenet sad forkert. Han var kun fokuseret på brud i hoften.	Ja

Medicinsk Sengeafsnit Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
92 Absolut en stor fejl at der er besøgstid hele tiden. På en firesengsstue er det svært at finde ro. En megastor fejl at personalet har så travlt og er så stresset at de knap har tid til patienterne.	Uoplyst
6 Mindre fejlbehandling af diabetes i form af drop der var anlagt for længe hvilket medførte meget højt blodsukkerniveau.	Ja

Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 1, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
35 Jeg blev flyttet mellem Kirurgisk Afdeling i Holstebro og derfra til aflastningsplads på [plejehjem]. Derfra til Akutmodtagelsen i Herning. Denne sendte mig til ambulans undersøgelse på Øreaafdelingen i Holstebro og tilbage til Akutmodtagelsen i Herning. Samme aften overførtes jeg til Øreaafdelingen i Holstebro, og følgende dag flyttedes jeg til Medicinsk Modtageafdeling i Holstebro. Derfra overførtes jeg tredje dag til Medicinsk Afdeling M1. Næsten hver gang gik der kludder i medicinering og måltider. Fysioterapi gik i stå ved overflytningen mellem de 2 medicinske afdelinger, og det skulle så ordineres igen.	Uoplyst
31 Forkert medicin.	Ja

Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 3, Medicinsk afdeling, 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?
1 Jeg ville gerne vide om der var nogle symptomer som jeg skulle være opmærksom på. Jeg ville gerne vide om der var grund til nogen opfølgning. Jeg ville gerne vide hvor jeg skal henvende mig hvis der er relevante spørgsmål. Jeg var ikke klar over at der kunne være noget med mine nyrer så derfor følte jeg mig ikke godt nok informeret.	I meget høj grad
44 Jeg oplevede at badeværelserne forekom snavsede.	I nogen grad

Hjerter medicinsk Sengeafsnit, Medicinsk afdeling, 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?
62	Jeg er utilfreds med, at jeg blev sendt hjem en aften og først var [hjemme sent], uden at der blev spurgt ind til, om der var folk i huset til at tage imod mig. Jeg synes heller ikke, at jeg fik ordentlig besked med scanningen, jeg fik foretaget samme eftermiddag.	I nogen grad
88	Fik to forskellige beskeder om hvornår jeg skulle indtage min medicin mod forhøjet kolesterol. Det blev dog om morgenen som jeg gjorde.	I meget høj grad
41	Manglede en diagnose ved udskrivelse. Indlagt med obstruktiv lungeemboli og udskrevet med stakåndethed, og havde det stadig ikke godt ved udskrivelsen.	I høj grad
8	Skulle videre til behandling/undersøgelse på [anden afdeling]. Havde ikke forventet en ventetid på fire uger der gjorde at jeg blev meget dårligere i løbet af denne tid.	I høj grad
43	Jeg savnede, at pårørende var med til udskrivelsessamtalen i Aarhus, da jeg nok følte, jeg gik i baglås under samtalen. Og derfor var jeg skrækslagen det næste døgn af frygt, for at der skulle kunne genopstå en revne i aorta her og nu. Så blev jeg overflyttet til Herning, og lægen i Herning kaldte min hustru og datter, som er sygeplejerske, ind til deltagelse i stuegangen (et mødelokale). Kom med en forståelig forklaring og det videre forløb, som vi alle kunne forstå.	I høj grad
101	Fik nogle tabletter for forhøjet blodtryk, hvor jeg fik voldsom hovedpine.	I høj grad
37	Jeg fik besked om at gå til egen læge både mundtligt og skriftligt. Og en medicinplan.	I meget høj grad
38	Nej, jeg har kun fået en rigtig god behandling.	I meget høj grad
105	Hvor jeg skulle henvende mig efter indlæggelse.	I ringe grad
79	Blev udskrevet uden nitrospray. Ikke informeret om gener ved den nye medicin, kvalme, diarré og svimmelhed. Meget belastende at ligge på fire-sengsstue med ældre medpatienter, som ikke selv kunne finde ud af at trække i snoren om natten. [Jeg fik] afbrudt [min] søvn mange gange. I min egen situation, hvor jeg blev akut dårlig på badeværelset, fungerede alt 100 procent. Personalet var helt i top.	I høj grad

- | | | |
|----|--|------------------|
| 34 | Information om de medicinske bivirkninger, som nu blev ordineret. | I meget høj grad |
| 3 | Jeg fik den information jeg skulle have. | I høj grad |
| 24 | Tilset af fem til seks læger med ligeså mange meninger om, hvilken medicin jeg skulle have. Har mange problemer med bivirkninger af medicinen. | I meget høj grad |

Medicinsk Modtager Sengeafsnit, Medicinsk afdeling, 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?
14 Jeg fik den information jeg havde behov for.	I høj grad
2 Det er ok.	I ringe grad
27 Ingen mangel.	I meget høj grad
77 Omkring ro på stuen: Der skal tænkes mere over hvordan man kan placere personer sammen. Jeg var indlagt med to demente som skulle finde sine tænder osv., og det var også om natten. Så der blev ikke til meget ro eller søvn.	I nogen grad
45 Jeg fik ikke at vide, at jeg skulle henvende mig ved egen læge eller andet efter udskrivelse. Dette fremgik af min journal, som jeg tilfældigt kom til at læse på nettet.	I høj grad

Medicinsk Sengeafsnit Herning, Medicinsk afdeling, 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?
80 Jeg havde ikke fået information om, at jeg skulle opereres igen for at få fjernet en [] før nu, hvor jeg har været inde for at få fjernet galdeblæren.	I høj grad
65 Ingen forslag.	I meget høj grad
5 Løs snak.	I nogen grad
72 En hilsen fra en meget tilfreds patient. Sygeplejersker og læger var alle til UG eller 12 som det hedder nu om dage. Jeg har rost overfor både læger og sygeplejersker, men ønsker også at mine svar på denne besvarelse kommer afdelingen til gode. TAK.	I meget høj grad
10 Spurgte ikke til smertestillende bivirkning, da jeg kendte dem. Brugte dem herhjemme. Fik en perfekt behandling.	I meget høj grad
51 Det skal bemærkes at jeg kun var indlagt et døgn. Havde en infektion som var aftagende ved indlæggelsen. Jeg var dehydreret og fik saltvand i drop. Flere af mine blodprøver og andre prøver blev sendt til dyrkning. Ved udskrivelsen fik jeg at vide, at jeg ville blive kontaktet på telefon om resultater af disse prøver inden udgangen af den næste uge. Jeg blev ikke kontaktet inden udgangen af efterfølgende uge men ringede selv til afdelingen ugen efter. Jeg blev ringet op med en god og grundig information ca. en time efter jeg havde rykket for et svar.	I nogen grad

Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 2, Medicinsk afdeling, 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?
81 Jeg blev sendt hjem med vejrtrækningsproblemer, og beskeden "vi ved ikke hvorfor du har det sådan, og hvad der kan gøres ved det", og med udsigt til lange ventetider ved næste undersøgelse. Frustrerende når man ikke kan trække vejret.	I høj grad
33 Jeg fik ingen information om min sygdom var kommet via bakterier fra [andet land] eller hvor den kom fra. Jeg fik ingen information om smittefare i forhold til mit sygdomsforløb.	I nogen grad
73 Utilfreds med seks forskellige læger, der ikke kunne blive enige under min indlæggelse.	Slet ikke
48 Jeg vil gerne skrive om noget helt andet. Kosten skulle I give et stort løft, så det var en fornøjelse at spise hver dag. Som sagt, bare et rigtig godt forslag, jeg nåede at tabe mig 1kg på 10 dage, ikke godt når man er syg.	I nogen grad
16 Savnede information om, at min sygdom kunne blusse op i løbet af få dage efter udskrivelsen. Blev syg igen efter to døgn, men undgik genindlæggelse.	I nogen grad
98 Jeg hører dårligt, og kan ikke se.	I høj grad
87 Jeg blev indlagt fordi min læge mente jeg havde lungebetændelse. Det viste sig at være [anden sygdom]. Jeg synes at jeg fik forskellige oplysninger som gjorde mig forvirret fordi jeg ikke syntes det passede på min tilstand. Jeg har efterfølgende fundet ud af at informationen kan passe på en meget dårligere tilstand. Jeg går på kursus om genoptræning, her får jeg en bedre oplysning som jeg selv kan bruge. Jeg synes det er vigtigt at jeg får en masse viden om sygdommen, for at jeg kan hjælpe mig selv.	I nogen grad

Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 1, Medicinsk afdeling, 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?

78 Kun mangler jeg, at sygdommen var blevet opdaget noget før. Knoglekræft (Myelomatose). Har haft min gang på såvel Herning som Holstebro i meget lang tid efter hjerteklapoperation, og det er utroligt, at der ikke tidligere er blevet taget de rigtige blodprøver, som på kort tid viste min nuværende sygdom. Ærgerligt.

I meget høj grad

Øvrige, Medicinsk afdeling, 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 Var sederet under indlæggelsen og kunne ikke selv svare eller spørge. Min kone var der under hele indlæggelsen og følte alt var til UG.	I meget høj grad
59 Alt forløb fint. Ingen informationer manglede.	I meget høj grad