

# Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

**Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 1**

Neurologisk Afdeling

Hospitalsenheden Vest

## **LUP Somatik 2017**

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 40 42 71 44

E-mail: [simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

## **Kommentarsamling**

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		<b>Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?</b>
5	Da jeg blev indlagt og ankom til sygehuset, kunne jeg ikke tale. Men min kone sagde flere gange til sygeplejersken, at jeg har demens, og at de skulle henvende sig til os begge to, men at det også står i min journal. Den sygeplejerske, der skulle tage sig af mig, spurgte mig om mange ting, og jeg sagde, at det ved jeg ikke, jeg har demens. Spørg min kone, sagde jeg fire gange, inden min kone blev "vred" og sagde, at jeg har demens. De bør lære at høre os alle sammen.	I meget høj grad
7	Venligt personale. Sygeplejerskerne søde, flinke og hjælpsomme, selvom der på afdelingen var meget travlt. Vil hermed takke alle for at have taget sig godt af mig, selvom ventetiden var lang.	I nogen grad
11	Vil helt klart rose Holstebro sygehus, Falck og vagtlægeordningen. ALT fungerede og blev godt modtaget.	I meget høj grad
23	Det kunne ikke havde været bedre behandling! Jeg har kun ROSER til systemet.	I meget høj grad
24	Jeg var meget dårlig og var blevet overført fra andet sygehus.	I høj grad
28	Jeg blev overflyttet fra andet land og husker ikke ret meget fra modtagelsen og indlæggelsen på Holstebro Sygehus.	I meget høj grad
48	Jeg var meget tryk ved modtagelsen og den information, som jeg fik.	I meget høj grad
52	Jeg kommer ind på Holstebro Sygehus hen på aftenen og har ikke fået noget at spise siden morgenmad, og der var ikke rigtig nogen som spurgte til, om jeg har fået vådt eller tørt. De spurgte om mange ting, men ikke det.	I nogen grad
61	Ingen forslag til forbedringer. Jeg var meget tilfreds med modtagelsen og behandlingen som akutpatient. Alle var venlige og grundige i undersøgelserne og tog sig tid til at tage sig af mig. Jeg følte ingen stress eller hastværk. Alt i alt en meget positiv oplevelse på Holstebro Sygehus.	I meget høj grad
67	Husker ikke.	I høj grad
74	Det var problemfrit; de var velorienterede om min ankomst.	I meget høj grad
84	[Patienten] fik en blodprop, så han har ikke vidst noget.	I høj grad
92	Min mor kan intet huske fra tiden på Holstebro sygehus. Hun havde en blodprop i hjernen, er ældre og meget syg af Parkinson.	Ved ikke
93	Som sclerosepatient med store bevægelsesproblemer, forflytning m.m. kunne man godt være bedre forberedt.	I meget høj grad
121	Jeg fik en rigtig god modtagelse.	I meget høj grad
124	Mørklægningsgardiner på en eller to stuer.	I nogen grad
127	Alt var OK. Mener jeg at kunne forstå.	I meget høj grad
146	Jeg blev mødt af utrolig og vel informativ personale og følte mig i den grad i kyndige hænder.	I meget høj grad
147	Foregik perfekt.	I meget høj grad
152	Jeg blev udskrevet med besked om at opsøge en speciallæge for øresten. Jeg er skuffet over, at det ikke blev gjort på hospitalet, da jeg ved, at der er en speciallæge der. Jeg skulle vente på at komme til speciallæge ved hjemkomst.	Uoplyst
158	Jeg husker ikke så meget, da jeg vist havde haft en lille blodprop.	I høj grad

163	Jeg har været meget glad for at være indlagt her, de gange jeg har været her [ang. sygdom], alt er gået godt, og [] da man fandt ud af sygdom med [mine]. []Jeg blev med det samme kørt i behandling af en ung læge. Nu er jeg begyndt at gå med mine sko. Tusind tak. Jeg har kun godt at sige, stor tak.	Uoplyst
181	Det var meget fint.	I meget høj grad
191	Der blev ikke spurgt ind til, hvordan jeg havde det, måske fordi jeg virkede frisk.	I nogen grad
193	Jeg er yderst tilfreds og har udelukkende oplevet en særdeles professionel, venlig, informativ og en på alle måder fuldstændig tilfredsstillende behandling af hele personalet. Topkarakter!	I høj grad
200	Meget dygtig og meget tilfreds med besøget.	I meget høj grad
205	Var henvist fra lægevagten og kom direkte på afdelingen. De oplyste, at jeg var registreret på forhånd, og fik anvist en seng. Umiddelbart efter kom der et hav af mennesker. Blodprøver blev taget, blodtryk målt, og jeg blev informeret om, at jeg skulle MR-scannes senere på aftenen. Det var hurtigt, nemt (for mig), i øvrigt meget behageligt. Følte mig klart 'taget sig af'.	I meget høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
203	Der var meget støj på stuen fra en anden patient. Jeg oplevede ikke, at personalet gjorde nok for at skabe ro for os andre patienter.	I nogen grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
17	Mangelfuld information til plejehjemmet omkring det videre forløb. Pårørende gør opmærksom på, at deres samtale med en sygeplejerske slet ikke er ført til protokols. Igen understreges at udskrivelse fandt sted meget pludselig, og at de pårørende slet ikke er blevet informeret om hvilken type demens patienten er ramt af, eller hvilke skader blodproppen har forårsaget.	I nogen grad
24	Jeg var indlagt på Holstebro Sygehus et par dage, hvorefter jeg blev overført til andet sygehus til genoptræning.	Uoplyst
63	Jeg blev indlagt med opkastning og svimmelhed, som langsom fortog sig. Der var ikke alvorlige årsager, men sandsynligvis virus på balancenerven. Derfor ingen behandling, men observation.	Uoplyst
73	1. Sygeplejersken vi mødte først var letforståelig. Men vi havde ofte meget svært ved at forstå læge NN, der skulle undersøge patienten. Var meget venlig. Sygeplejerske letforståelig. 2. Vi sad i seks timer, og vi vidste intet om, hvad der skulle ske. Kunne patienten komme i MR-scanneren? (Eller skulle NN vente til næste dag? Frygtelig ventetid). 3. Læge NN, der var svær at forstå.	I høj grad
74	Jeg blev ikke informeret om eventuelle opfølgninger efter udskrivelse.	I meget høj grad
92	Min søster var med min mor under indlæggelsen. Min søster fik en fin information, og jeg har efterfølgende modtaget e-boks meddelelse med svar på undersøgelsen. Min mor var indlagt på andet sygehus, var blot i Holstebro for at få lavet MR-scanning.	Ved ikke
99	Der var ingen stuegang, og der var få informationer efter adskillige forespørgsler. Manglende information omkring og modstridende information omkring udskrivelsen til andet rehabiliteringscenter.	Slet ikke
140	Familien blev ikke underrettet. Fik en ubehagelig oplevelse på hospitalet. Talte hverken med læge eller sygeplejerske om sygdommen.	Uoplyst
152	For mange uforstående ord af mit sygdomsforløb.	I nogen grad

158	Jeg mener, at min tilstand ved indlæggelsen, skyldtes, at jeg ved undersøgelse efter kræftoperation ikke havde fået besked om ikke at tage blodfortyndende medicin, og derfor fik store blødninger og blev indlagt i Herning. Fik [flere] portioner blod, og kom hjem da der ikke var blod i afføringen. [Et par dage] efter havde jeg et [tidsrum], hvor jeg ikke kunne tale, og blev så indlagt på Neurologisk Afdeling i Holstebro, hvor man mente, at jeg havde haft en lille blodprop. Blev sendt til andet sygehus dagen efter, hvor man konstaterede, at min ene halspulsåre var lukket og den anden på vej. Jeg tror ikke, at de mente, jeg havde haft en blodprop, men er usikker.	I nogen grad
181	Alt var ok.	I meget høj grad
191	Læge NN ville have mig til at tage [medicin] og oplyste slet ikke om de store og væsentlige bivirkninger, der er ved at tage den medicin. Det undrer mig, at alle lægerne har været mere ivrige efter at overbevise mig om, at jeg skal tage [medicin] frem for at spørge ind til mine kostvaner m.m., så jeg evt. (hvis det var nødvendigt) kunne ændre på det.	I nogen grad
194	Kunne godt have tænkt mig.... At have været blevet henvist til genoptræning.	I høj grad
204	Jeg har nu snakket med Holstebro, andet sygehus og egen læge om, at jeg mener mig fejldiagnosticeret. Ingen kan/vil gøre noget ved det.	Slet ikke
205	Jeg må sige, at jeg er imponeret. De medier, som prøver at få vort sygehus væsen til at fremstå som "inkompetent" eller "for dårligt", har formodentlig agenda på at oppiske en stemning eller "nyhedsforløb", som kan vedligeholdes i så lang tid som muligt. Lad mig slå fast: Jeg har kun oplevet hurtig, positiv, professionel og kærende behandling. Jeg overværede andre patienter, som blev indlagt i løbet af det døgn, jeg var der, og disse andre blev behandlet ligesom jeg selv. Stor ros til HELE personalet og dermed også ledelsen. Det er fandeme et velfærdssystem, som virker. Meget betryggende.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
9	Under fem til seks dages indlæggelse, kontakt til seks forskellige læger. Svært at få enslydende svar. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Det var betryggende, at der blev sat "vagt" på, så de pårørende ikke skulle være utrygge ved at forlade patienten. Det kunne være et meget stort ønske fra de pårørendes side, at den information man modtager/giver videre også bliver taget til nota. De måtte flere gange fortælle nøjagtigt den samme "historie" til de forskellige læger/sygepersonale. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
28	Jeg blev overflyttet til videre genoptræning på andet sygehus efter min udskrivelse fra Holstebro sygehus.	I meget høj grad
29	Alle er venlige både på Holstebro Sygehus og på [andet hospital], hvor jeg stadig er. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
61	Hele forløbet, fra modtagelse til udskrivning, var en positiv oplevelse. Venlige, imødekommende, tålmodige, ikke stress eller hastværk. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
69	Der blev taget hånd om mig, lige fra jeg ankom til, at jeg blev udskrevet. Undersøgelserne gik hurtigt, og jeg blev informeret løbende om svarene, og hvad der ellers skulle ske. Så en indlæggelse og undersøgelse hvor alt forløb perfekt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
73	Kommunikationsvanskeligheder, [lægen var svær at forstå]. Rigtig gode og venlige sygeplejersker. Ventetiden på f.eks. MR-scanning er alt for lang. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
74	Afdelingen har været en positiv oplevelse, men med en personlig trist baggrund.	I meget høj grad
77	Skulle vente på en scanning, sad i opholdsstuen fra [] morgen til scanningstidspunktet over middag og ventede uden et bestemt tidspunkt for scanning. Kunne have været dejligt at kunne have haft en seng, men den var blevet klargjort til ny patient. Jeg havde været hjemme om aftenen og sovet hjemme uden at være udskrevet og skulle møde ind igen klokken otte. [Fysiske rammer, Ventetid]	I høj grad

86	Yderst kompetent personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
92	Min mor blev indlagt på andet sygehus. Var blot et døgn i Holstebro. De sidste tre uger har hun været indlagt på andet sygehus.	Ved ikke
99	De havde alt for travlt og var alt for pressede. De havde sådan set ikke tid til mig. Lægen, der var hos mig ved modtagelsen, [] var [svær at forstå]. Der var en sygeplejerske til at [hjælpe med at forstå, hvad lægen sagde]. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
104	Det tog for lang tid at udskrive mig fra jeg fik meddelelsen om, at jeg skulle hjem, til jeg rent faktisk kunne forlade hospitalet. Hele sygehuset ser gammelt og slidt ud. Der var flere på stuen, som snorkede eller kom med andre lyde, så man ikke kunne sove om natten. Personalet generelt ok, men det var lidt mærkeligt, at den ansvarlige læge på afdelingen havde et navneskilt på, hvor titlen var "praktikant for læge". Det var ikke så betryggende. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
120	Super godt personale, der var søde til at hjælpe. De var der hele tiden. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
121	Jeg følte, der var tid til en snak, så det var ok. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
126	Jeg fik den fineste modtagelse ved indlæggelsen på N1 (via andet sygehus) af sygeplejersken NN, som med sin store faglige viden og empati forstod at berolige mig og gav mig mulighed for at forklare mig, idet hun virkelig forstod kunsten at lytte. Samtidig fik jeg den varmeste pleje og opmærksomhed af hende. Mange hilsener og tanker med en STOR TAK til NN. Desværre var der en noget "besværlig" kommunikation med den læge, der tog imod mig og sørgede for, at jeg blev scannet samme aften. Resultatet af scanningen viste heldigvis, at der ikke var fundet noget. Det var ikke muligt for mig at forklare, at jeg ikke kunne tåle den [behandling] som lægen sagde, jeg skulle genstarte, hvorfor jeg opgav at fortælle videre. (For to år siden fik jeg på andet sygehus konstateret [gigt], hvorefter jeg øjeblikkeligt holdt op med at tage [medicin].) Det har taget mig ca. halvandet år at komme til kræfter igen. Derimod er jeg startet på fiskeolien, som lægen varmt anbefalede. Ellers har jeg udelukkende ros til afdelingen, hvor der var dejligt stille og roligt, og hele personalet var yderst opmærksomme og hjælpsomme. Tak også for den lækre mad og fine servering. Jeg blev udskrevet af en virkelig sympatisk og empatisk læge, som på en saglig og rolig måde forklarede og besvarede mine spørgsmål. TAK og ros til ham, for da følte jeg mig tryk og kunne tage hjem igen efter at have været "passet på" i et helt døgn. En stor ros til hospitalsvæsenet for på så hurtigt og effektiv en måde at tage vare på os akutpatienter. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
140	Afdelingen bør underrette de pårørende. [Kommunikation og information]	Uoplyst
146	Blev behandlet med stor værdighed og respekt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
147	Afdelingen gav informationer om hvad der skulle ske. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
149	Det ville være godt at indføre en duftpolitik for personalet. Jeg døjer med at tåle deodorant, parfume m.v.. Heldigvis stødte jeg kun på én enkelt sygeplejerske, som havde alt for meget parfume på.	I høj grad
163	Kun tak.	Uoplyst
191	Det virkede ikke som en sammentømret afdeling. Når de kom ind på stuen undgik de at kigge på patienterne og smile som om, at hvis de smilede og kiggede på os, så skulle de pludseligt forholde sig til et eller andet problem, som de skulle til at svare på. Mit bud er, at der er en dårlig ledelsesform på afdelingen, så personalet ikke bliver røst for hvad de gør, men der blot bliver stillet krav og udstukket/dikteret retningslinjer. Det var som om, de ikke turde arbejde selvstændigt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
194	Venlig imødekommende personale. Med smil. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
203	Da der er mange udenlandske læger på afdelingen ville det have været rart med en sygeplejerske, der kunne bisidde lægen ved undersøgelsen/behandlingen, så patienten er helt sikker på, hvad der bliver sagt. Jeg oplevede, at jeg skulle finde ordet, som lægen ikke kunne udtale. Og i forhold til min lidelse er man skrøbelig nok i forvejen. Så oplevede en vis utryghed ved, om jeg havde fået rette besked/behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
204	Jeg er overbevist om, at jeg har fået en fejldiagnose. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke

205 Jeg kan ikke sætte en finger [på noget]. En særligt positiv ting var det åbenlyse "ønske om at hjælpe". En menneskelig kvalitet, som rangerer blandt de højeste. I meget høj grad  
[Relationer til personale/Pleje]