

# Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

**Neurologisk Sengeafsnit Holstebro 2A**

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		Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
6	Alt var tilfredsstillende.	I meget høj grad
7	Alt var ok.	I meget høj grad
27	Jeg tror, at det gik helt, som det skulle. Jeg havde et blackout på et par timer, og jeg ankom i ambulance.	I meget høj grad
29	Jeg blev indlagt til middag for at få mit hoved skannet og kom først til ved 18 tiden, der havde jeg gået mange timer uden og få noget at spise, da man vurderede, at jeg også skulle have tjekket min hals pulsårer. Jeg syntes, man skal være hurtigere til at få borgere igennem systemet, så de ikke optager en stue/ seng uden nogen grund. Jeg blev først udskrevet [om aftenen]. Jeg tænker, man burde kunne gøre det på den halve tid.	I ringe grad
32	Personalet er utrolig rare alle sammen. Absolut ingen grund til at klage.	I meget høj grad
38	Kom på andet sygehus efter færdselsuheld.	I høj grad
39	I ambulancen fortalte de, at de havde mistanke om en hjerneblødning på grund af smæld i mit hoved og akutte reaktioner efter hændelsen. Jeg fik dog at vide, at jeg ikke havde pupilændringer og jeg fik det heller ikke værre i ambulancen, men jeg havde det meget dårligt (ros til ambulance folkene). Da jeg kom ind på N2, kom der som den første person (efter måske fem til to minutter, det følte længe når man kommer fra fuld observation og så, bum, i en seng og ingen mennesker) en sygeplejerske med to foldere, som hun gerne ville have jeg læste. Det var jeg overhovedet ikke i stand til, så hun gik igen. Så lå jeg helt alene på stuen med min datter som pårørende og ventede. Ingen fortalte os noget. Efter en tid kom der en læge med et stykke papir, som han testede efter. Han var venlig, men fortalte ikke andet end at jeg ville komme i en scanner. En time efter indlæggelse kom jeg i scanner, og en time efter rykkede min mand som var kommet. En sygeplejerske sagde, at det kunne sagtens tage to til tre timer. Det gjorde os utrygge, ingen fortalte os noget som helst og var der overhovedet nogle der havde kigget på scanningen? Jeg var stadig ikke frisk på dette tidspunkt. Fordi vi rykkede for svar, kom sygeplejersken igen kort tid efter og fortalte, at de havde kigget på billederne, og vi ville få besked når lægen havde tid. Det beroligede os, for så vidste vi, at der var kigget på scanningen og at der sandsynligvis ikke var noget alvorligt. Det der var mest ubehageligt i forløbet var uvisheden, når vi ingen tilbagemeldinger fik, og en hjerneblødning er jo ikke at spørge med. Så oplysning til os og måske også en lidt bedre følelse med hvordan man som nyindlagt har det, kunne ønskes. Jeg har diabetes og bad om noget sundt/grønt at spise, det kunne ikke lade sig gøre før til aften (jeg kom ind ved middagstid). Det er lige lang tid nok for mig at vente på mad, som jeg kan tåle. Det gik så stærkt med ambulancen, så der var ikke tanke på noget at tage med. Her måtte min mand ud og finde noget, men han ville jo helst ikke forlade mig, når vi stadig ikke vidste, hvad der var sket med mig. Jeg husker tilbage på denne dag med en meget ubehagelig følelse. Dagen efter var helt anderledes oplysende og det følte meget mere trygt.	I ringe grad
43	Personalet var utrolig sødt og imødekommende.	I høj grad
59	Undrede mig over, at der ikke blev lavet et spørgeskema, da jeg skulle indlægges. Det kunne jeg høre, at de andre på stuen havde fået.	I nogen grad
62	Var bevidstløs, så ved ikke noget om, hvad der var, da jeg kom til sygehuset.	Ved ikke
65	Jeg følte mig meget vel modtaget. Der var en ro på afdelingen og hos personalet, som virkede beroligende og trygt.	I meget høj grad
76	Jeg blev sendt akut afsted [] om aftenen, der var ingen ved modtagelsen, der var låst, og den plan, vagtlægen gav mig, var ændret, så den kunne ikke bruges til noget.	Slet ikke
77	Mine pårørende siger, at modtagelsen var bedre end tidligere.	I nogen grad
78	Meget god behandling fra [start til slut].	I meget høj grad
79	Er informeret om, at modtagelsen var upåklagelig. [Jeg] var ikke selv ved bevidsthed.	I meget høj grad
83	Jeg syntes at alt var perfekt.	I meget høj grad

88	Kunne ønske mere omsorg/snak. To sygeplejersker/social- og sundhedshjælpere stod og redte senge op, imens jeg sad og græd, og ingen spurgte til mig.	I meget høj grad
98	Kan ikke huske noget fra Holstebro, da jeg var langt ude, da de udskrev mig, men jeg er kommet mig efter operationen.	Ved ikke
101	Stor ros til meget flinke sygeplejersker og læger, tak for god behandling.	I meget høj grad
121	Da jeg ankom [om morgenen], fik jeg at vide, der intet ville ske før [to timer efter]. De forstod ikke, hvorfor jeg var mødt op. Det var den besked, jeg fik af lægen, at jeg skulle møde op [om morgenen]. Ud over det er det som om, ingen rigtig ved, hvad hinanden gør.	I ringe grad
128	Jeg følte mig tryk.	I høj grad
140	Jeg har ingen erindringer om, hvad der skete de første dage, eller hvor jeg var.	Ved ikke

### 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?
27	Det var måske ikke muligt for personalet at sætte "adresse" på mit blackout, før yderligere undersøgelser var blevet foretaget. Derfor var der en del "løben rundt om den varme grød". Jeg havde hellere modtaget klarmeldinger, hvis det var muligt.	I nogen grad
29	Jeg fik at vide, at der var sat mad til side til middag. Trods dette blev jeg både tilbudt eftermiddagsmad og aftensmad.	I ringe grad
32	Alt i alt en god behandling.	I meget høj grad
39	Information om mit forløb. Der gik lang tid, før jeg fik at vide, at de ikke mente, det var en hjerneblødning. Det kunne de godt have fortalt tidligere i forløbet. Information om at der var kigget på scanningen. Vi spekulerede på, om de var blevet glemt/overset, og det kunne jo blive fatalt for mig. Udskrivelse ok. Jeg fik en udredning om, at det ikke var hjerneblødning, men ikke besked om at gå til egen læge for en udredning. Jeg fik det dårligt nogle dage efter og gik derefter til egen læge for yderligere undersøgelser.	I ringe grad
65	Jeg havde svært ved at forstå den læge, der afsluttede og udskrev. Han var [svær at forstå] og brugte ikke den ledsagende sygeplejerske, hvilket ville have været meget godt, hvis lægen havde (nedladt sig til) at gøre sig patienten klart. Dermed følte jeg ikke, at jeg kunne stille spørgsmål til lægens forklaringer, som jeg ikke forstod pga. sproglige udfordringer, og var i tvivl om, det var ok at bede sygeplejersken om at forklare. Fik en fornemmelse af, at det var uønsket fra lægens side. Virkede som om, at han følte dette som et nederlag med hensyn til lægens sproglige evner. Her ville det være rigtig fint for denne udmærkede læge at bruge sin hjælper, bl.a. ved at gøre det tydeligt for patienten, at det ikke alene var ok at spørge ind til den udmærkede viden, lægen gav udtryk for, men simpelthen meningen. I samtale med egen læge prøvede vi at tolke informationen mere tydeligt.	I nogen grad
76	Der var ingen information. Det var simpelthen så ringe en oplevelse, at jeg ikke vil anbefale nogle at tage op til den afdeling igen. Dette er intet med mangel på ressourcer [at gøre], dette var mangel på empati og viden.	Slet ikke
77	Manglende ingen information.	I høj grad
79	Jeg følte ikke, at jeg manglede information. Læger og sygeplejersker var meget åbne for dialog.	I meget høj grad
100	Gik stærkt med, at jeg skulle ud, og hverdagsholdet var hårde, når der skulle gives saltvand i drop med sprøjte. Weekendhold var super dejlige :D.	I høj grad
103	I forhold til udskrivelse: Dette var ikke tilfredsstillende. Jeg blev MR-scannet, og fik samme dag en halv times udskrivelsessamtale med mistanke om sklerose. Efter samtalen var både min mand og jeg dybt chokerede, men blev straks sendt hjem. Vi sad tilbage med en masse ubesvarede, helt lavpraktiske spørgsmål, om det næste stykke tid. Jeg blev ikke automatisk tilbudt en opfølgende samtale, men skulle blot vente 2-3 måneder på ny MR-scanning. Det har i den grad skabt unødvendig forvirring og mange spekulationer, som jeg tænker kunne være undgået. Det vil altid, tænker jeg, være hårdt at være i udredningsforløb, men slet ikke at blive fulgt op på, koster unødvendigt rent mentalt og psykisk.	I nogen grad
105	Lang ventetid fra behandlingen, til der kom et resultat.	I nogen grad

140 Mange af spørgsmålene er svære at svare på, fordi min hukommelse er på kort sigt meget dårlig. 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?
3	Det er et fantastisk personale. Jeg fik en rigtig god pleje og omsorg. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Der var en del sprogproblemer, herved opstod der nogle forståelsesproblemer. [Kommunikation og information]	I nogen grad
29	Der gik alt for lang tid, fra jeg blev indlagt, til at jeg fik besked fra scanningen. [Ventetid]	I ringe grad
32	Jeg er meget tilfreds med behandlingen.	I meget høj grad
39	Information helt fra start, og give den indlagte visheden om, at man er set. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
51	Der skal meget mere personale på afdelingen. Del vagter :-). Gammelt drevnet personale og unge som kan læres op. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
59	Søde og nærværende sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
67	Jeg var meget tilfreds med den behandling jeg fik på Holstebro Sygehus. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
76	De kunne starte med at snakke sammen, og vise forståelse og tage smerter alvorligt. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
77	Alt i alt en god behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
79	En meget positiv "oplevelse" med en god stemning og dialog. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
90	Jeg havde haft det bedre hjemme!	Slet ikke
100	[Personalet] var super søde og rare. [Andet personale] også søde men var lidt mere hårde med at give saltvanddrøps i sprøjter. Det gik meget stærkt og følte ubehageligt i armen, men måske også lidt på grund af at drop i hånd var irriteret. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
103	Bedre udskrivningsprocedure og opfølgning. Men ellers fuldt tilfredshed med sygeplejersker og personale på afdelingen under selve indlæggelsen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
106	Da jeg blev indlagt med stærke smerter i hovedet, oplevede jeg slet ikke, at personalet lyttede til mig, og jeg blev slet ikke smertebehandlet tilstrækkeligt. Da jeg er meget resistent overfor smertestillende og normalt får [specielt medicin] giver de mig panodiler og [andet medicin] og mener, det var nok til, at jeg kunne få ro og dermed få sovet, hvilket ikke havde nogen effekt. Da jeg gør personalet opmærksom på dette, får jeg at vide, at jeg bare skal prøve at sove. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
121	Utroligt venligt personale, der vil en det bedste, men desværre ofte lidt den fornemmelse, at personalet ikke helt ved, hvad hinanden gør, der kunne komme flere ind lige efter hinanden og spørge om de samme ting. Nu tager jeg lige udgangspunkt i min sidemakker, der var sengeliggende. I løbet af en time blev han forstyrret af forskelligt personale ti gange med spørgsmål og prøver. De sagde alle til ham, da de gik, at nu måtte han se at få hvilet lidt. Dæleme ikke nemt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

- |     |  |            |
|-----|--|------------|
| 128 | Tilfredsstillende.   | I høj grad |
| 139 | Sygeplejerskerne har gjort et fremragende stykke arbejde, særligt fordi de skulle arbejde med mig [på et andet sprog], som ikke er deres modersmål. For mig ville det have været bedre, hvis jeg kun havde set en eller to læger i løbet af min tid på hospitalet. Overordnet er jeg meget imponeret af det danske sundhedsvæsen.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I høj grad |