

Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

Sengeafsnit M3

Medicinsk Afdeling

Hospitalsenheden Horsens

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

© 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?
3	Der var tilpas ro over situationen og sengeplads fra starten.	I høj grad
5	Behandlingen var ok, men det var til tider lidt svært at få kontakt til en sygeplejerske/personale, måske pga. manglende personale. De virkede til tider meget stressede.	I høj grad
13	Jeg har astma og haft problemer med lungerne siden [foråret] pga. noget er galt. Kan ikke komme ovenpå. Jeg har oplevet på akut, at lægerne ikke kender nok til astma, og fordi jeg f.eks. har nogenlunde sund hudfarve i ansigtet eller min iltmætning i finger siger fint, at de ikke forstår ved lungesygdom, at den standard iltmætning ikke kan forenes med folk med lungesygdom, fordi det viser ikke, hvordan vi har det i lungerne og med hensyn til at få luft. Jeg kunne godt tænke mig, at lægerne var bedre informeret omkring f.eks. astma, så vi bliver taget alvorligt. Jeg har været ude for, at en læge i akutafdelingen hverken gad undersøge eller lave test på mig, trods jeg fortalte mit peakflow var faldet en del, at jeg havde astma og hørte til lunge afdelingen, samt tidligere havde været indlagt. Jeg hev efter vejret og hostede med sære lyde. Jeg blev sendt hjem med besked om, jeg fejlede sgu ikke noget. Hvis jeg bare gik til en psykolog, så havde jeg fremover ingen vejtrækningsproblemer. Jeg lød så skidt, at både en patient og min veninde kunne høre det var galt samt chokerende reaktion fra lægen samt udskrivelsen. Dagen efter kontaktede jeg lungeafdelingen på sygehuset, der indlagte mig direkte. Det viste sig, jeg havde tabt ca. 15 procent af lungekapaciteten, og under denne indlæggelse fik jeg bl.a. ilt og maske, hvor jeg lå i flere dage. Dette gør, jeg ikke altid føler mig tryk ved være ved akut, og vil ønske i mit tilfælde, man bare sendte mig indenfor for få timer op på P7, der kender til lungerne og har forståelse for det. De ved hvor vigtig maske, følge op osv. Jeg føler nogle gange, at jeg skal diskutere med nogle af lægerne, der bare siger din iltmætning er flot og ingen infektion, og må forklare det kan godt være, og det sker hver gang, men jeg kan stadigvæk ikke få luft i lungerne.	I nogen grad
15	Det virker forstyrrende, når sygeplejersken midt i en samtale med patienten bliver afbrudt flere gange af en mobiltelefon. Men det kan måske ikke undgås på en akutafdeling?	I høj grad
32	Ingen kommentarer. Jeg synes, at alt forløb rigtig fint.	I høj grad
33	Der var mange problemer med at få lagt mit drop, og da det endelig blev lagt rigtig glemte de en forlænger, så der ikke kom blod ud, hver gang de skulle bruge det. De noterede mig ned for at have fået antibiotika i drop [til middag], men der havde jeg ikke fået drop lagt endnu, så den medicin havde jeg ikke fået. Så noterede de, at jeg ikke havde fået antibiotika lige før jeg blev rykket på en anden afdeling. Men jeg fik det to minutter før de tog mig derop. Det betød, at jeg var ved at få dobbelt dosis af antibiotika på meget kort tid.	I høj grad
44	Jeg var indlagt to gange inden for x antal dage. Første gang kom jeg fra andet sygehus. Næste gang var fra egen læge og NN.	I nogen grad
60	Jeg føler bestemt, jeg blev godt modtaget ved ankomsten på akutafdelingen.	I meget høj grad
65	Stolt af at bo i et land, hvor personalet er så effektive. Havde på fornemmelsen alle vidste, hvad de hver især skulle gøre og oplyste mig om, hvorfor min krop reagerede, som den gjorde.	I meget høj grad
70	Jeg har ingen anelse om, hvad der skete de første fire-fem dage af min indlæggelse, det er simpelthen helt væk, derfor er det lidt svært at svare på nogle af spørgsmålene. En ting er sikkert, da jeg vågnede op fra min komalignende tilstand, er jeg blevet fantastisk godt behandlet af personalet, det skylder jeg dem stor tak for!	Ved ikke
71	På akutmodtagelsen virkede personalet meget fortravlet. Jeg synes ikke, det var en rar oplevelse. Jeg bad f.eks. om noget saftvand. Det kom aldrig. Jeg bad om noget mod kvalme, og der gik tre timer, før det kom.	I høj grad
72	Ingen.	I nogen grad
83	Jeg fik en venlig og imødekommende modtagelse efter en halv time.	I nogen grad
90	Der er meget stor forskel på venligheden af personalet, hvilket betyder en hel del, når man er i en sårbar situation, hvilket man er, når man er syg. Det har rigtig meget at sige, at man bliver mødt med venlighed og et smil, også selvom man ankommer midt i et vagtskifte osv..	I nogen grad
98	Det var en god oplevelse både med transporten til Akutafdelingen, behandlingen på Akutafdelingen og overvågningen på Akutafdelingen. Overgangen til anden afdeling var lidt forvirrende, men senere ok.	I høj grad

101	Ualmindelig positiv og omsorgsfuld modtagelse på højt fagligt niveau med velfungerende logistik og indbyggede tværfaglige relationer. Efter diverse indlæggelser på sygehuse i Øst- og Midtjylland gennem [mange] år, herunder Regionshospitalet Horsens (Horsens Sygehus), har det indtil nu kun været hospitalet i by NN, som har leveret på højt niveau, men sammenlignet med tidligere visitationsforløb på anden afdeling i Horsens er dette en markant forbedring. Det burde også på bundlinjen foruden en mere rentabel økonomistyring give et mere tilfreds plejepersonale. Indretningen med enkeltmandsstuer, sammenholdt med markante tidsbesparelse under visitationsopholdet inden placering på relevante sengeafsnit til videre behandlingsforløb, kan nok ikke gøres mere professionelt uden at gå på kompromis eller slække på kvalitetskrav. Fortsæt samme linje og I vil opleve betydeligt flere tilfredse patienter. Tak for en positiv oplevelse og stor ros skal lyde til personalet på anden afdeling.	I meget høj grad
102	Det var ikke klart for mig, at jeg skulle henvende mig i Akut Afdelingen, da jeg selv kom kørende til sygehuset. Indgangen til akut ligner noget, der kun er for ambulancer.	I høj grad
103	Fra vi ankom og til jeg blev indlagt, syntes jeg, der gik lang tid, og jeg fik ingen grund til hvorfor, der skulle gå så lang tid fra ankomst [om eftermiddagen] (blev indlagt af vagtlægen) og til der kom en af sygehusets læger for at få mig indskrevet på sygehuset. Der kunne godt være mere personale på, og bedre information omkring hvor lang tid der evt. ville gå, inden jeg kunne få besked om, hvad jeg egentlig fejlede. Det var først, da lægen endelig havde set på mit problem, at der skete noget.	Slet ikke
105	Det var en dårlig oplevelse. Der gik to dage, men selve undersøgelsen var ok.	Ikke relevant for mig
118	Bevidstløs ved ankomst.	Ved ikke
122	Meget kompetent personale.	I 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?
51	Der blev ikke holdt tilstrækkeligt øje med mig, da jeg ikke selv kan tilkalde hjælp.	I nogen grad
56	Blev først vejlet efter at have været til CT-scanning. Det betød, at jeg havde oplyst en vægt, der lå [] over, da jeg skulle have kontrastmiddel.	I ringe 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?
15	Det virker forvirrende, at to læger kan foreslå forskellig behandling. At den ene læge sætter en behandling i gang, hvorefter man den næste dag af en anden læge får at vide, at "Det bruger vi ikke mere!".	I meget høj grad
23	Min indlæggelse i Horsens var i samråd med kræftafdelingen i Århus.	I meget høj grad
33	Ville være rart at have fået at vide, inden de gav mig den ene slags medicin, at den kunne svie og gøre ondt. De glemte også at sætte den til en timer, så den rigtige mængde løb ind og ikke for hurtigt; det resulterede i ret store smerter. Men de kom hurtigt og fik den sat til bagefter.	I høj grad
39	Ingen.	I høj grad
98	Udskrivelsen var rodet og hastig. Uklar information og var lidt i tvivl, om hvad der skulle ske. Information omkring kommunens senere rolle var mangelfuld og fejlagtig. Der blev givet forkert besked til kommunen ang. hjemsendelse.	I nogen 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	Uanset hvem, der havde vagt, var alle orienterede om min sygdom og behandlede mig ens hver gang. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Personalet kunne ofte virke en del stresset eller glemsomt. Nogle personaler sagde til mig, at man var underbemandet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Jeg synes, at afdelingens personale gjorde deres bedste på en meget travl dag/aften/nat. Blot forstyrrede de mange mobilopkald, og så skal man være opmærksom på, at sætte skærm op imellem sengene. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Er svært at udfylde spørgeskema, da han ikke husker så godt, men generelt godt tilfreds. Udskrev sig selv. Mangler at vide, hvem der skal [føle op på] hans sygdom. Egen læge eller sygehus.	Uoplyst
32	Jeg var meget tilfreds med forløbet og behandlingen i det hele taget.	I meget høj grad
33	Selvom der var mange problemer og forglemmelser med medicinen i drop, så var de så hurtige til at reagere, og sygeplejerskerne var super til at informere mig, når jeg var i tvivl. Vil gerne lige tilføje, at næsten alle fejl med medicin skete, mens jeg stadig var på Akutafdelingen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
38	Jeg fik en fantastisk behandling af sygeplejerskerne, også selv om man tydeligt kunne mærke, at de var presset på grund af så meget arbejde. Jeg er så mere bekymret over, at der er så mange læger, der har lyttet til mig på lungerne og til, hvad jeg har sagt om, hvor jeg havde ondt, at der skulle gå tre dage, før de tager et røntgenbillede og kan se, at jeg havde lungebetændelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
56	Det viste sig, at den medicin jeg fik, var den forkerte. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
65	Jeg synes, de var fantastiske, og jeg takker for alle de dejlige smil lige fra rengøring til køkkenpersonale til sygeplejersker til læger og [andet personale]. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
71	Akutmodtagelse bør være mindre fortravlet. Personalet bør ikke løbe rundt med sved på panden. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
90	Det nytter ikke, at der under vagtskifte ikke er mulighed for at kunne ringe efter en sygeplejerske, og at de så kommer, bare inden for rimelig tid. Det er ofte helt tomt, og der kan gå en halv time inden der kommer en sygeplejerske, fra man ringer på snoren efter pågældende. Lægerne, som jeg havde kontakt med, var fremragende. Der er alt for stor forskel på sygeplejerskernes hjælpsomhed og modenhed til at støtte patienten. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
98	De kan sørge for en bedre udskrivning. De skal være bedre til at sørge for information til pårørende i de tilfælde, hvor der pga. patientens helbred kan være tvivl om alle informationer modtages. Medicinering var effektiv. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
116	Syntes det er forkasteligt, at sygepersonalet er underbemandet, at det går ud over os patienter. De ligger vandrette, og har på trods af det ikke tid til at passe deres arbejde til UG. Jeg oplevede ofte, at ting jeg skulle have skiftet og gjort af dem, skete på må og få eller slet ikke blev gjort, fordi tiden simpelthen ikke var til det. Stakkels personale som gerne vil gøre det godt, men de har ikke tiden til det, og at de i patienternes øjne bliver bussemændene. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
118	Empatisk og professionel behandling under indlæggelse og med udskrivning. Plus perfekt samarbejde mellem regionale og kommunale instanser ([] læge, sygeplejerske, hjemmepleje). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
122	Det er meget svært at være syg på et sygehus, da der hele tiden kommer nye patienter døgnet rundt.	I nogen grad