

Kommentarsamling



Planlagt indlagte patienter

Tand- Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

Aarhus Universitetshospital

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		Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
12	Supersødt personale. Meget hjælpsomme og opmærksomme. Ingen forslag til forbedringer på Børneafdelingen.	I høj grad
18	Vi skulle møde [om morgenen], var der [lidt tidligere] og melder ankomst, bliver pænt bedt om at vente i venterummet. [Godt en halv time senere] bliver vi ringet op [og spurgt om], hvor vi er. Godt vores søn er så nem, for [20 minutter senere] er vi på vej til operationsstuen, og alt er lidt hektisk. Får at vide, at onsdagene er lidt pressede pga. møder, men tænker det må I lave om på, så jeres møder ikke giver patienterne en dårlig oplevelse. Det må kunne planlægges bedre.	I ringe grad
45	Ventetid skyldes at "anæstesi-kontrol-maskinen" var i stykker, så der skulle findes/tilvejrbringes en ny... Shit happens...	I meget høj grad
48	Jeg brækkede kæben søndag eftermiddag. Det var usikkert, om jeg kunne blive opereret søndag, men modtog opkald søndag aften, at jeg skulle møde fastende dagen efter, mandag. Her blev jeg efter nogle undersøgelser, sendt hjem igen, med besked om at møde onsdag. Her klappede alt, og jeg blev opereret og udskrevet samme dag.	I nogen 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?
11	I forbindelse med stuegangen om eftermiddagen efter operation morgen: Vi talte udelukkende om, at der ville udstedes en recept på smertestillende til mig. Derfor gik jeg ikke på apoteket, da jeg havde [smertestillende] hjemme. Dog opdagede jeg den følgende fredag, da jeg læste min journal på nettet, at der var ordineret antibiotika, og jeg vil godt understrege, at det ikke drejer sig om noget, der er overhørt eller glemt fra min side. Både min kone og jeg var til stede, og ingen af os er informeret om antibiotika. Nå, men jeg talte med en sygeplejerske og hentede herefter antibiotika på apoteket, og der var ikke sket nogen skade. I opfølgningssamtaler efter operationen: Både på min opfordring og til kontrol har jeg ikke noget at udsætte. Yderst professionelt og venligt personale!	I høj grad
18	Som før beskrevet var modtagelsen ikke så rar, men fik indtryk af at onsdagene er særligt pressede for personalet.	I høj grad
47	Jeg fik 20 forskellige ting at vide. F.eks. sagde nogle, at jeg gerne måtte drikke med sugerør, og andre sagde jeg ikke måtte.	I høj grad
48	Blev indkaldt, fastende, til operation mandag, men blev sendt hjem med besked om at komme onsdag i stedet.	I høj grad
49	Mavesugningsrøret var indsat forkert (går jeg ud fra) og startede med at give mig problemer med vejtrækningen, hvilket også resulterede i ekstrem hjertebanken. Jeg lider af angstanfald, så dette var absolut ikke behageligt. Røret havde ikke suget noget op overhovedet, så jeg endte med at kaste gammelt blod op to dage i træk. Dette gjorde, at den medicin, jeg tog oralt, og den proteindrik, jeg prøvede at få ned (De smager af syntetiske kemikalier. De efterlader også en ubehagelig film i ens mund, der ikke går væk, hvilket er specielt ubehageligt, når man ikke kan børste tænder, fordi man er blevet opereret i munden), endte i skraldespanden. På trods af at de var blevet informeret om min laktoseintolerance, havde de alligevel ikke andet at tilbyde end mælkeprodukter. Da jeg endelig fik noget ned, fik jeg naturligvis mavesmerter og kvalme, hvilket ikke hjalp på situationen. Det lyder som meget kritik, men jeg er okay med mit ophold. Der var en sygeplejerske, som hjalp mig igennem det værste, hvilket jeg var yderst taknemmelig for. Jeg vil dog gerne bemærke, at jeg så stor forskel mellem dagholdet og natholdet. Dagholdet var absolut fantastisk, 110 procent service. Natholdet virkede fuldstændig ligeglade. De virkede ærligt talt som en overbetalt kaffeklub. De lod mig ligge i mit eget affald. Hver gang jeg prøvede at rejse mig op, blev det helt sort for øjnene, så det var ikke nemt at hente nye brækposer, servietter osv. Jeg lå en hel nat uden noget at drikke, fordi jeg var for svag til at hente det, og sygeplejerskerne virkede næsten vrede over, at jeg ringede efter dem, så det holdt jeg op med. Da jeg sagde, at jeg ikke kunne få vejret gennem næsen og spurgte efter en saltvandsspray, sagde hun, at jeg måtte vænne mig til at trække vejret gennem munden, og at jeg bare måtte lide for skønheden. Skønhed var ikke formålet med min kæbeoperation. Jeg er ked af, hvis denne føles negativ, da det var ikke min intention. Selve operationen og hele mit kæbebehandlingsforløb har gået perfekt. Absolut ingen klager.	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?
18	Synes der manglede information omkring, hvad der ventede efter knogletransplantation. Når man kun er ni år, er det voldsomt, at man ændrer så meget udseende. Voldsomt hævet og blå de næste fem til syv dage. Synes at operationen var lille, men det psykiske var hårdt denne gang for en ung mand. Tror, at var vi blevet fortalt, at det var muligt, at han kunne hæve og blive blå, så havde vi forberedt os bedre.	I høj grad
37	Personalet på børneafdelingen havde ikke den korrekte information, om den operation jeg skulle have foretaget. Der stod i deres papirer, at jeg skulle have taget knogle fra hoften i stedet for fra hagen til lukning af spalte i gummen.	I høj grad
45	Der blev lovet mig smertestillende medicin på givent apotek i min hjemby... Men der var alligevel IKKE blevet ordineret noget som helst fra jer efterfølgende. Var på apoteket hele to gange, men uden held... Det kører altså ikke "helt på (letbane)skinner for jer dernede i Aarhus".	I nogen grad
47	Som jeg skrev under fejl. Der var mange af dem, som havde forskellige meninger. Sugerør eller ikke sugerør, hvornår jeg måtte tage elastikkerne af, og om jeg måtte børste tænder	I høj grad
49	Sygeplejersken, ansvarlig for at give mig instruktion i vedligeholdelse etc., gav mig ikke meget information. Hun gav mig også forkert information med hensyn til blanding af klorhexidin og tandpasta. Jeg fik intet at vide med hensyn til medicin. Det blev jeg fortalt om på apoteket, da jeg hentede det.	I nogen grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
12	Pga. sygdom blandt anæstesi blev vi flyttet fra dagsafsnit til børneafdeling. Lidt ventetid i den forbindelse, men næsten forventeligt og fint håndteret af alt personalet. Rigtig god og tryk samlet oplevelse. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
18	Bliver mødt af smil og kompetente mennesker, som mangler mere tid. Personalet er for presset så de fejl/mangler der sker fornemmes ikke som, at man ikke vil give dem, men at tiden desværre er for presset til det. Dejlig afdeling at besøge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
35	Utrolig sødt personale, men det havde været dejligt med mere ro på afdelingen. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
45	Det hele skulle allerede være nævnt.	I nogen grad
47	Sygeplejerskerne virkede lidt sure. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad