

Kommentarsamling



Planlagt indlagte patienter

Sengeafsnit 2

Hjertesygdomme

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?
1	God og professionel modtagelse, der gjorde mig tryk.	I høj grad
14	Utilfreds med at skulle vente en hel dag uden at få besked i ventetiden og så blive sendt hjem og skulle starte det hele forfra.	Uoplyst
22	Jeg blev modtaget af venlige mennesker. Ingenting at klage over. De ved alle, hvad de har med at gøre.	I meget høj grad
29	En varm, venlig og beroligende modtagelse.	I høj grad
30	Jeg har udelukkende kun godt at sige! Jeg blev modtaget med det samme af en meget sød og yderst serviceminded sygeplejerske, som tog sig rigtig god tid til at høre mig omkring min historik og operation. TAK for det!	I meget høj grad
31	Den var super fin.	I meget høj grad
36	Afdelingen havde alt for mange patienter til deres senge, så der skulle blive en seng ledig.	I ringe grad
39	Min modtagelse på afdelingen var tilfredsstillende.	I høj grad
43	Det var et yderst kompetent og venligt personale, jeg mødte, fra start til slut. Jeg har absolut kun godt at sige.	I meget høj grad
44	Sødt, venligt og kompetent personale.	I meget høj grad
49	Da jeg kom til afdelingen, kom to sygeplejersker og spurgte, om jeg var NN, og de anviste mig til en seng med det samme. Jeg syntes, det var flot [tidligt om morgenen].	I meget høj grad
53	Meget god.	I meget høj grad
57	Fin og behagelig modtagelse.	I meget høj grad
61	Med 3-4 senge på en modtagelsesstue kun med forhæng imellem, er det svært at overholde tavshedspligten...	I meget høj grad
68	Blev fulgt rundt af to sygeplejersker til forundersøgelse.	I meget høj grad
78	Pårørende kunne godt lige blive orienteret lidt mere omkring, hvad der sker med deres nærmeste. Jeg tænker, tidshorizont, hvor bliver de kørt hen, må de tage med/skal de blive, hvad sker der næst efter osv.	I meget høj grad
83	Jeg blev godt modtaget af nogle flinke sygeplejersker, som hurtigt fangede, at jeg gerne ville have lov til at gå fra sygehuset, når mine forundersøgelser var færdige, fordi jeg først skulle opereres dagen efter, så bare jeg var tilbage samme aften. Meget positiv.	I høj grad
84	Skiltningen kan være bedre!	I høj grad
87	Ok.	I meget høj grad
93	Et personale, der virkede til at have tid til mig, og de var bare glade og flinke.	I meget høj grad
96	Alle var søde og imødekommende.	I meget høj grad
97	Jeg oplevede, at der blev forsøgt anlagt en kanylen i hånden, UDEN der var stase. Jeg påtalte det inden anlæggelse, men forgæves. Kanylen blev forsøgt anlagt, og det lykkedes ikke. Det er ikke særligt professionelt.	I meget høj grad

111	Alt, alt for travlt. Oplevede en meget stresset og irriteret nattevagt, der skulle være færdig inden kl. syv. Meget ubehagelig modtagelse.	I nogen grad
116	Det der med at stille i den endnu sorte morgen for at komme videre [ved frokosttid], kunne nok udtænkes noget smartere ved at indkalde med interval, i stedet for hele bundtet på en gang. Man er jo gennembriefet i forvejen. Vel på grund af de evige ombygninger og bybane var det ret umuligt i mørket at finde ind til sygehuset. Godt at det ikke var akut!!!	I høj grad
118	Det virkede umiddelbart som om, at der var mangel på sengepladser ved ankomsten, så jeg blev anbragt "midlertidigt". Men ellers generelt ok.	I høj grad
124	Venlig og effektiv. Grundig orientering om afdelingen og stedets rutiner.	I meget høj grad
128	En perfekt modtagelse.	I meget høj grad
134	Ingen kommentarer.	I høj grad
135	Jeg fik en god modtagelse på afdelingen.	I meget høj grad
136	Professionel og nærværende modtagelse.	I høj grad
143	Det har været en meget god oplevelse både som patient og pårørende!! Kompetent personale, både social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker og læger. Har været meget trygt.	I meget høj grad
146	Det virkede til, at sygeplejersken ikke havde haft tid til at læse detaljer angående den operation jeg skulle have foretaget. Der virkede mere hektisk, end jeg har oplevet ved indlæggelser førhen. Sygeplejersken var fin. Mit indtryk er, at rammerne for hendes arbejde kunne være bedre.	I nogen grad
153	Kun at laboranten, der anlagde venflon, måtte bruge fire forsøg, før det lykkedes på trods af tydelige vener. Hun ramte også en nerve, og det har jeg stadig eftervirkning af.	I meget høj grad
155	Venlig og imødekommende.	I meget høj grad
163	Alt var klar, da jeg kom. Foregik meget effektivt og imødekommende.	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?
20	De blev ikke færdige med mit hjerteflimmer, men det var ikke lægens fejl.	I meget høj grad
25	En elektrode (chok-elektroden) blev defekt i forbindelse med indgrebet, så der måtte indsættes en ny, hvilket betyder, at jeg har dobbeltelektrode i hjerte ventrikel, hvoraf den ene ikke er aktiv. Forstod at det ville være mere risikabelt at fjerne den gamle end bare at lade den sidde.	I nogen grad
49	Jeg tabte føler til hjerterytme. Jeg opdagede det, da jeg var på toilettet midt om natten. Jeg satte den selv på plads. Jeg så ingen sygeplejerske hele natten. Jeg så først en om morgenen. Aftenvagten sagde godnat ca. klokken 22.00.	I nogen grad
58	I forbindelse med min operation begyndte jeg at bløde ud i hjertesækken og fik lagt dræn ind.	I meget høj grad
61	Måske ikke helt en fejl, men uhensigtsmæssigt: Ikke på afdelingen, men på opvågningen var forbindelse i lysken ikke tjekket og derfor gennemblødt ved ankomst til afdeling. På opvågning tilbudt [medicin], som jeg på ingen måde kunne få ned pga. kvalme. Hvorfor ikke tilbudt suppositorier?	I meget høj grad
69	Lægen lavede hjertetamponade på mig under undersøgelsen. Efterfølgende komplikation med pleuravæske omkring venstre lunge som resultat af, at der blev stukket forkert, da der skulle laves perikardiocentese. Der blev således et vindue og er blevet tappet for 1700 ml væske under ny indlæggelse på hjemmesygehus.	I ringe grad
92	Læge NN skulle sende recept på 30 stk. [medicin], men sendte en på 60 stk. Selvfølgelig kun en bagatel, men har nu 30 piller til ingen nytte.	I meget høj grad

117	Overset, at jeg skulle faste.	I høj grad
127	Man kom ved "varmebehandling" til at ramme nogle "ledninger", man ikke skulle.	I meget høj grad
137	Forkert information omkring faste og længde på indlæggelse. Der stod ikke noget i brevet, jeg fik inden ankomst, om at jeg skulle være der fire timer efter undersøgelsen, som først gik i gang seks timer efter min ankomst. Derudover har jeg diabetes, så heller ikke smart at skulle faste i omkring 12 timer inden undersøgelsen, da en læge fortalte, at det havde været nok med to timer inden undersøgelsen skulle gå i gang. Viste heller ikke helt hvad undersøgelsen gik ud på, og hvad det videre forløb skulle være, hvis testen havde været positiv.	Slet ikke
161	Udlevering af forkert medicin.	I meget høj grad
167	For kort bedøvelsestid.	I meget høj 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?
25	Jeg manglede en klar information om årsag til, at jeg kom til tre en halv timer senere end det, der var meldt ud. Jeg har fuld forståelse for, at der er akutte patienter, der har fortrinsret, men den smule information, jeg fik, måtte jeg selv bede om.	I nogen grad
29	Har været særdeles tilfreds med ophold samt hele forløbet på afdelingen.	I meget høj grad
30	Ingen kommentarer! Informationen i forbindelse med min indlæggelse og udskrivelse har været meget fin.	I meget høj grad
39	Jeg har ikke manglet information. Jeg fik svar på det, jeg spurgte om. Alt i alt var de læger og det øvrige personale, jeg havde kontakt til, venlige.	I meget høj grad
57	Jeg har ikke manglet information ved indlæggelsen og udskrivelsen. Der var generelt tale om en behagelig indlæggelse og behandling.	I meget høj grad
61	Fik ikke information om, at Pantoprazol skulle tages halvanden time før måltid.	I meget høj grad
69	Der har manglet information om min almene tilstand, specielt da der var komplikationer i forbindelse med min behandling. Jeg har manglet viden om, hvad må jeg/må jeg ikke, når jeg kommer hjem. Jeg har manglet viden om, at min lufthunger er et stadigt problem og nok ikke bedres, inden der er lavet ny varmebehandling.	I ringe grad
90	Jeg havde i en periode gået til udredning på [andet sygehus NN], og var henvist for en specifik behandling [NN]. Jeg var derfor velorienteret inden indlæggelsen.	I meget høj grad
96	Ingen information om, at lysken og ben ville blive blåsort, og det vandrede ned af benet og ud i foden. Det tog tre uger.	I meget høj grad
116	Nej.	I høj grad
134	Efter en [operation i sommeren 2017] blev jeg indkaldt til en MR scanning [samme sommer]. Efter scanningen forventede jeg at høre et svar/resultat og hvad der videre skulle ske. Efter cirka tre uger uden at have hørt noget, rettede jeg og min læge en forespørgsel til afdelingen, men vi skulle helt hen til [efteråret 2017] inden der kom et svar efterfulgt af en indkaldelse til en [ny] operation. Jeg synes det er temmelig lang tid, hvor man jo ikke rigtig tør træffe nogen dispositioner. Ellers har jeg absolut ikke noget at klage over.	I høj grad
136	Ikke tilstrækkelig information fra lægelig side efter indgrebet. Talte ikke med læge NN, og ved udskrivelsen havde informationen kun karakter af generel information fra lægelig side. Han vidste ikke noget om min specifikke behandling.	I høj grad
145	Der manglede ikke noget vedrørende indlæggelsen, men udskrivelsen, synes jeg, var lidt stresset. Jeg havde ikke fået noget at vide om min operation, hvordan den var gået, så det fik jeg selv klaret, og de skulle også bruge min seng hurtigst muligt. Det fik jeg besked på under min morgenmad, men så fik jeg at vide, at de ikke skulle alligevel, da jeg snart blev udskrevet. Jeg følte lidt, at det var samlebånd, og jeg skulle hurtigt ud af døren, sådan har jeg aldrig oplevet det før.	I nogen grad

146	Fik modsatrettet information angående hvordan jeg skulle skåne kroppen og arret.	I høj grad
149	Jeg blev påført teknisk hjertestop en fredag og måtte gå i uvished i to dage om sygdommens karakter og evt. deraf følger for min evne til at beholde mit arbejde. Det var en kæmpe psykisk belastning, at blive overladt til gisnende sygeplejersker og min egen paranoia. Kunne man have brugt tid på at informere på dagen de stoppede mit hjerte?	I høj grad
153	Måtte selv spørge ind til, hvad der var sket under radiofrekvensbehandlingen til den udskrivende [læge].	I meget høj 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?
1	Et fantastisk, indlevende og professionelt personale, der gjorde alt og lidt til for, at jeg som patient havde det så godt som overhovedet muligt. Stort tak til alle på afdelingen :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	En tryk professionel pleje og behandling. Tak. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
25	Da jeg har haft kontakt til hjerteafdelingen [i mange år] har jeg baggrund for at kunne udtrykke, at jeg fra gang til gang oplever et stadigt mere presset personale, som har fået rigtigt travlt, hvilket går ud over den enkelte, som der ikke er tid til at give den omsorg, som der var tidligere. Dette er ingenlunde en kritik af personalet, men en kritik af, at der ikke længere er de ressourcer, som der burde være, og som jeg følte var der tidligere. Jeg havde faktisk ondt af dem, der skulle løbe så stærkt bare for at klare det mest nødvendige. Angående rengøring på stuen: Jeg måtte bede om at få tørret læselampen over sengen af, da der var tydelige blodrester, der hvor jeg skulle betjene lampen. Der var ret store revner i pudset i væggen, så stuen virkede noget nedslidt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
29	Synes at afdelingen gjorde deres bedste på alle områder. Et fantastisk personale.	I meget høj grad
30	I forbindelse med mine operationer, ja, så har lægerne NN og deres respektive teams været fuldstændigt fantastiske. De har kort og godt formået at give mig troen på livet tilbage igen! TUSIND TAK for det! Sygeplejerskerne på de enkelte afdelinger har ligeså været fremragende. De har været meget smilende, yderst professionelle. Ja, de har gjort alt det gode, som en patient har behov for i nødens stund. STOR TAK for det! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
39	Jeg har været fuldt ud være tilfreds med forløbet indtil nu.	I meget høj grad
42	Vi, min mand og jeg, følte vi fik god forklaring på det relevante mht. min sygdom, især på den planlagte oplysnings- og undersøgelsesdag [om sommeren]. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
46	Jeg havde en god oplevelse.	I meget høj grad
53	Sygeplejerskerne er dygtige, og de gør et godt stykke arbejde. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
57	Modtagelse, indlæggelsen og behandlingen var særdeles god.	I meget høj grad
61	Jeg var så heldig at have den samme sygeplejerske både om aftenen og næste dag. Jeg var utroligt glad for den omsorg og dygtighed som hun udviste. Især fordi jeg havde det virkelig dårligt med kvalme og ubehag. Hun hentede oven i købet en cola til mig i kiosken, fordi afdelingen desværre ikke kunne tilbyde det. Det kunne være godt, hvis afdelingen kunne tilbyde cola, frugt i små stykker, kiks eller lignende små måltider til kvalmeramte patienter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

69	<p>Informationsniveauet til min pårørende under proceduren var ikke eksisterende. Min mand skulle henvende sig til personalet for at få at vide hvor langt processen var. Her fik han at vide at jeg om en halv time kom jeg i opvågningen. Dette var ikke tilfældet, da jeg var intuberet, i respirator og lå på intensiv. Tidsperspektivet hvor min mand manglede information var fra klokken 06.30, hvor jeg blev kørt til behandling, og til klokken 14.30, hvor han fik at vide at jeg lå på intensiv. En anden ting afdelingen kunne gøre bedre er hjælp til personlig pleje omkring kateteret. Lå med kateter i to døgn, og fik ikke hjælp til vask omkring det. Der er ingen fokus på infektionsporte til trods for, at jeg havde høj feber (lå med kateter og havde plaster, hvor drænet havde siddet, hvilket ikke blev tilset). Der er ingen fokus på kost og ernæring med mindre pårørende selv påtager sig dette og henter f.eks. proteindrik. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]</p>	I ringe grad
83	<p>Personalet var bare perfekt. Man kunne godt tænke lidt over, hvem man skulle dele stue med. Der havde jeg dårlig oplevelse én nat, men en dejlig natsygeplejer fandt et andet sted til mig anden nat. Det var så dejligt der. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
96	<p>Alt var ok, i den tid jeg var der.</p>	I meget høj grad
111	<p>Mit indtryk har været, at lægerne har haft god tid. De har forklaret og informeret, det der var brug for. Sygeplejerskerne har haft alt alt for travlt, og en del af dem har virket stressede. Der er kun lige tid til den fornødne pleje, og få har tid til at snakke. Der bliver ikke fulgt op på noget. Det glemmes/fortrænges. Svært at komme med forslag om hvad der kan gøres bedre, da det er helt tydeligt, at det er personale der mangler. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]</p>	I ringe grad
113	<p>Fik ikke indkaldelse til ballonudvidelse på grund af manglende besked fra læge til indkaldelsesafdeling. Jeg måtte selv rykke for indkaldelse, som efterfølgende kom efter to dage. [Kommunikation og information]</p>	I høj grad
124	<p>Jeg oplevede et meget imponerende samarbejde mellem alle personalegrupper. Stort engagement og grundighed og også en faglig stolthed hos personalet. De satte tydeligvis en ære i at repræsentere afdelingens speciale. Jeg fornemmede en høj grad af ansvarsbevidsthed hos alle, såvel hos rengøringspersonalet som hos lægen NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
128	<p>For lidt personale på aften- og nattevagt, hvilket bevirkede, at jeg lå i blodigt undertøj og sengetøj hele natten. Jeg bad om et glas isvand til natten, hvilket jeg aldrig fik. Min medpatient og jeg fik aldrig navnet på aftenvagten. Da min varmebehandling på OP ikke var gået helt efter planen, fik jeg adskillige anfald om natten med hurtig puls, hvilket gjorde mig meget utryk, men der kom aldrig noget personale ind for at tale med mig. Alt dette har bevirket, at jeg fik et langvarigt angstanfald, der resulterede i et traume. Behandlingen og plejen i dagtiden var helt perfekt. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
134	<p>Har beskrevet lang ventetid på svar. [Ventetid]</p>	I høj grad
135	<p>Jeg faldt ud af systemet, da jeg skulle have været indkaldt en gang om året. Jeg henvendte mig selv, og det blev erkendt, at det var en fejl, at jeg ikke var blevet fulgt op. [Kommunikation og information]</p>	I meget høj grad
136	<p>Ros for nærvær, faglighed og professionalisme hos plejepersonale. Manglende lægelig information/kontakt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
143	<p>Fem stjerner ud af fem til Skejby Sygehus' personale.</p>	I meget høj grad
146	<p>Bedre tid til personalet. Sygeplejerske var venlig. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
147	<p>Det er svært med dobbeltstuer efter operation. Især når naboen snorker. Det var en dårlig nat uden søvn på Skejby. [Fysiske rammer]</p>	I nogen grad
149	<p>Lægen eller ansvarshavende for dette på andet sygehus glemte, at sende besked til Skejby om, at jeg skulle indlægges dér og undersøges. Jeg kunne have påført mig selv død i mellemtiden!! [Kvalitet i behandling]</p>	I høj grad
150	<p>Jeg har været akut indlagt på andet sygehus for problemer med min pacemaker, hvor man ikke handlede forsvarligt på mine symptomer. Andet sygehus tjekkede ikke på noget tidspunkt min pacemaker for strøm til trods for, at den var løbet tør for strøm. Andet sygehus lyttede ikke til mig som patient. Aarhus Universitetshospital lyttede ved det årlige kontrol og konstaterede det omtalte problem med pacemakere. Jeg fik en tid til batteriskift. Alt forløb her til UG, god professionel behandling, så en stor tak til jer alle. [Kvalitet i behandling]</p>	I høj grad

153 Under ultralyd skanningen af spiserøret observerede lægen også grundigt min utætte aortaklap, og tilkaldte også en anden læge for hans vurdering. Selvom det ikke direkte havde med den aktuelle behandling at gøre.
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad