

Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

Akut sengeafsnit

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		Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
6	Det var ok, men ville gerne, at der følges op på første samtale med læge.	I høj grad
7	Min læge ringer til hjerteafdelingen [først på eftermiddagen]. Jeg har [hjerteflimmer]. Afdelingen skulle ringe til mig om, hvornår jeg kunne komme, men opringningen kom aldrig. Da jeg ringer til hjerteafdelingen [om aftenen], er der ingen, der kan se, at de har talt med min læge.	I høj grad
12	Jeg var hos vagtlægen på hospitalet omkring kl. 23.40. Lægen gik sin vej ca. kl. 24, hvilket var til stor undren for de to ambulancefolk, som ikke fik en ordenligt overlevering, udover hvad jeg blev kunne oplyse.	I meget høj grad
15	Ankom med ambulance fra anden by. Akutlæge ankom kort tid efter ambulance. Både akutlæge og sygepersonale i ambulancen udførte deres arbejde hurtigt og effektivt. Min hustru kom med som passager.	I meget høj grad
29	Modtagelse og ophold fungerede rigtig fint. Dog ville det have været rart at kunne komme i CT scanner i sammenhæng med indlæggelse, jeg havde og har stadig meget trykken og ubehag i bryst, da jeg blev sendt hjem. Helbredsmæssigt var intet ændret af min indlæggelse. Nu har jeg været i CT scanner, hvor jeg er oplyst, at der er noget på kransåren, det har været nogle dårlige uger fra indlæggelsen til nu, hvor jeg har forsøgt passe mit job og have en almindlig hverdag, men nu er jeg sygemeldt, og jeg får det stadig dårligere.	I meget høj grad
31	En meget positiv oplevelse. Professionelt og nærværende både for mig og min kone.	I meget høj grad
32	Jeg er super glad for at have været indlagt på Skejby sygehus, de er super venlige og professionelle.	I meget høj grad
33	Jeg vil bare gerne rose alle de venlige mennesker, lige fra ambulance personalet til læger, sygeplejersker og portører, for den venlighed og opmærksomhed, jeg blev mødt med i forbindelse med min indlæggelse.	I meget høj grad
35	Modtagelsen var særdeles effektiv, meget venlig og informativ. De pårørende kunne godt være blevet informeret. Min kone sad i to timer og ventede. Fik kun at vide af en portør, at nu gik der fem ti minutter, hvorefter der gik yderlig en time. Det er ikke betryggende.	I meget høj grad
36	Fin modtagelse og rart personale.	I høj grad
38	Alt personale er supervenligt og vil patienten det bedste. De har bare brug for mere tid.	I meget høj grad
42	Topprofessionel behandling af kompetent personale. Jeg følte mig 100 procent i trygge omgivelser med dygtigt personale.	I meget høj grad
43	Jeg ankom til vagtlægen, blev meget hurtigt undersøgt og sendt videre til sygehuset. Under hele forløbet følte jeg, at der blev handlet utroligt hurtigt og at min tilstand blev taget seriøst. Det var fantastisk.	I meget høj grad
47	Jeg fik en super behandling fra start til slut. Gav mig en fantastisk tryghed. Tak	I meget høj grad
48	Har ingenting at klage over.	I meget høj grad
51	Jeg har kun ros til afdelingen, lige fra ambulancefolkene afleverede mig, fik jeg en meget professionel og omsorgsfuld behandling.	I meget høj grad
55	Det gik over al forventning.	I meget høj grad
56	Absolut perfekt.	I meget høj grad
58	Jeg synes, jeg blev rigtig godt modtaget og er meget tilfreds.	I meget høj grad
69	Venlig og meget kompetent behandling.	I meget høj grad
72	Indlæggelsen varede 24 timer.	I høj grad

73	Efter fire Movicol og to indsprøjtninger tog det to timer at komme af med afføringen. Sygeplejersken sagde, at det var noget, som var bedre til at [] afføringen, men det måtte jeg ikke få for lægen. Jeg troede, at I havde lovet at hjælpe efter bedst evne.	I meget høj grad
76	Meget godt tilfreds.	I meget høj grad
78	Blev indlagt via vagtlægen, tænker ikke, det er akutmodtagelsen. Jeg blev modtaget af, hvad jeg oplevede som en professionel og kompetent sygeplejerske og senere læge.	I meget høj grad
85	Meget fint.	I høj grad
89	Jeg var taknemmelig for de mennesker, der har taget imod mig.	I meget høj grad
94	Synes alt var ok.	I meget høj grad
97	Jeg blev behandlet venligt, udramatisk, hurtigt og kompetent.	I meget høj grad
98	Superfin modtagelse. Intet dårligt overhovedet. Blev informeret om alt, hvad der skulle ske. Yderst professionelt personale. Kun ros herfra.	I meget høj grad
100	Meget venlige mennesker.	I meget høj grad
115	Blev bragt til Skejby med helikopter fra [et andet sted], og det fungerede 100 procent. Fra det øjeblik jeg gik i sort, til jeg blev bragt ind til Skejby, [tog det] omkring tre timer.	I meget høj grad
132	Jeg blev modtaget på akut hjertemedicinsk afdeling. Kom ind [sidst på eftermiddagen], så en læge [sidst på aftenen].	Slet ikke
137	Alt var OK.	I meget høj grad
141	Hurtig og effektiv modtagelse.	I meget høj grad
147	Det gik så hurtigt det hele.	I høj grad
152	Kompetent modtagelse af travlt men venligt personale.	I meget høj grad
154	Yderst behagelig modtagelse og behandling.	I meget høj grad
164	Jeg vil gerne sige tak til Skejby Sygehus for en hurtig og dygtig behandling, da jeg blev indlagt med en blodprop i hjertet. Tak for det. Derefter overflyttet til [andet sygehus] hvor jeg også blev godt modtaget. En stor tak til alle.	I meget høj grad
169	Jeg måtte desværre vente over seks timer på svar fra en læge. Det har ikke været normalt for mig før, det har altid været i orden i gennem de sidste tre år, hvor jeg har været indlagt.	I ringe grad
173	Jeg var [henvist] til [] el-stød på grund af atrieflimren.	I meget høj grad
196	Blev mødt af en meget professionel læge og følte mig i gode hænder.	I meget høj grad
209	Fagligt kompetent personale. Afslappet og rolig atmosfære.	I meget høj grad
217	Jeg har Atrieflimmer, og efter behandlingen er overgået til [andet sygehus], er det et meget stort problem. Skejby vil ikke tage imod mig. Og [andet sygehus] tager kun planlagte patienter. Så hvis flimmeret opstår i weekenden, er der ikke umiddelbart mulighed for behandling, og den stakkels vagtlæge må ringe rundt til forskellige afdelinger, fordi ingen tilsyneladende ved, hvordan man forholder sig i den situation. Jeg ved godt, det ikke er hospitalets skyld, fordi der er en ændring, der er bestemt oven fra, men derfor kan I jo godt have problemerne med, når der engang skal valideres på ændringen.	I nogen grad
223	Følte sygeplejerskerne arbejde hurtigt og professionelt. Laboranten var dygtig til at tage blodprøve, og fint at der var elev med, som dog ikke turde, da hun syntes at blodåren var meget lidt synlig. Fint at eleven sagde fra selv!	I meget høj grad
224	Jeg har kun ros til processen.	I meget høj grad
229	Jeg fik en hurtig og professionel behandling. God grund til at rose hele afdelingen. Selv om det var midt i vagtskifte, [var der] ingen ventetid. Også min [familie], som var med, blev der taget godt hånd om.	I meget høj grad

242	Det foregik meget professionelt og hurtigt.	I meget høj grad
246	Den oplevelse, jeg havde, var meget positiv. Jeg har altid fået en god behandling de gange, jeg har været indlagt.	I høj grad
249	Det hele gik meget hurtigt, og alle var rigtig søde og gode til at informere mig om, hvad der skulle ske. Der gik max 25 minutter, fra jeg kom, til de gik i gang.	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?
73	Sygeplejersken ville ikke lade mig tale med min datter om, hvor mine piller lå, så de kom ikke alle med ind på sygehuset.	Uoplyst

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?
9	Jeg har ikke manglet noget. Jeg er [ældre], og der er meget at huske på! Fin behandling.	I meget høj grad
29	[] manglet information om, hvad jeg skulle stille op med mine symptomer, imens jeg ventede på CT scanningen. Og var heller ikke informeret om, hvis jeg fik det dårligere. Beskrivelse af hvor tit det var forventeligt, at jeg skulle tage nitroglycerinen var heller ikke ok.	I høj grad
31	Det var en oplevelse, hvor servicen var langt ud over det, man kan forvente.	I meget høj grad
35	Jeg føler ikke, der har været manglende information.	I meget høj grad
37	Når man er i lettere choktilstand, husker man ikke at stille alle spørgsmål. Oplevede en sygeplejerske, der sørgede for at komme ind og snakke om symptomer og medicin, da jeg var mere rolig. Her kunne jeg endelig få stillet nogle af de mange spørgsmål, der kørte rundt i hovedet. Følte ikke lægerne informerede nok eller bare gav sig tid til at lytte til symptomer. Ved første indlæggelse sagde en læge: "Det har jeg da aldrig hørt om før", da jeg fortalte, jeg havde smerter i hele den øverste tredjedel af ryggen. Det var en underlig oplevelse, da medierne ellers er flinke til at informere om, hvor diffuse symptomer kvinder kan få, altså ikke kun smerter, der stråler ud i armene. Under anden indlæggelse snakkede jeg heldigvis med anden læge, der fortalte "alt" (jeg kunne kapere) og lyttede til og besvarede mine spørgsmål. Tak! Han nævnte, jeg ville blive indkaldt til [efteråret] til kontrol, og at jeg (efter afsluttet ferie) skulle stoppe med Imdur og nøjes med spray under tungen. Så nu venter jeg på indkaldelse.	I høj grad
42	Jeg fik ikke at vide, at jeg kunne blive fysisk træt ved indtagelsen af hjertemedicinen.	I meget høj grad
48	Jeg var der kun nogle timer.	I høj grad
58	Jeg kunne godt have ønsket mig lidt mere information og gerne en informeret kontaktperson, da jeg husker meget dårligt.	I nogen grad
68	Videresendelse af registreringer til Horsens sygehus til brug for opfølgende samtaler blev ikke afsendt.	I meget høj grad
78	Jeg blev efterfølgende indkaldt til Holter monitorering. Har endnu ikke modtaget svar på denne undersøgelse. Det er [nogle uger] siden, jeg afsluttede undersøgelsen.	I meget høj grad
94	Jeg vil gerne rose den læge, som jeg var i kontakt med. Han var en fantastisk læge. Han starter med at sige, at han havde læst min journal fra tidligere. Dette har jeg aldrig oplevet før, det gav ligesom en tryghed, så man ikke skulle forklare igen og igen. Resten af undersøgelserne foretog han perfekt, god til at forklarer sig og drøfte medicin osv. Det betyder rigtig meget med sådan en super læge, hvor man føler sig godt behandlet, og ikke mindst god at snakke med. Denne indlæggelse en god oplevelse.	I meget høj grad

99	Kunne godt have brugt at få information om bivirkninger ved brug af blodfortyndende medicin (Xarelto). Blev indkaldt til møde på Trombose-klinikken om brug af blodfortyndende medicin, men heller ikke her gik man nærmere ind i bivirkninger. Det ville have været rart med et stykke papir for det videre forløb. Her mener jeg møder og kontroller samt hvor man kan ringe til, hvis man har spørgsmål til indlæggelsen eller udskrivelsen. Det føles som ret meget ny mundtlig information, man skal forholde sig til og huske bagefter.	I høj grad
107	Med hensyn til hygiejne: Det er meget lidt betryggende, at et opslag over håndvasken informerer om personlige forholdsregler i forbindelse med de legionellabakterier, der flourer i det varme vand på Skejby. Få dog noget gjort ved det. Rens rørene og hæv vandtemperaturen.	I meget høj grad
115	Jeg skal henvende mig til min egen læge i tilfælde af spørgsmål eller tvivl. Det er i øvrigt umuligt at komme i kontakt med læge NN eller sygeplejerske NN.	I meget høj grad
132	Blev indlagt med diffuses brystsmerte, er i forvejen i behandling med Metoprololsuccinat 100mg, blev sendt hjem med at jeg skal tage 200mg i stedet for. Ingen spurgte ind til hvordan /hvornår jeg tager min medicin, ej heller om den medicinliste de havde stemte med det jeg får. Ville gerne have haft en snak om min sygdom, og hvad den betyder for mig fremadrettet.	I nogen grad
141	Ingen manglende informationer.	I meget høj grad
164	Mangler en henvisning til genoptræning.	I meget høj grad
173	Var indlagt en søndag, og efter vellykket defibrillering blev jeg tilrådet [behandling] og skrevet op til indlæggelse. Blev orienteret om, at min AFLI var en følgetilstand efter min [operation] og det burde brændes væk. Det forstod jeg ikke, da min AFLI opstod INDEN jeg blev opereret. Opsøgte derfor en af afdelingens professorer efter udskrivelsen, som aflyste den planlagte behandling.	I nogen grad
209	Informationsniveauet har været relevant og tilpas.	I meget høj grad
215	Manglende information om ny medicin. Hurtig udskrivelse.	I nogen grad
217	Jeg har været indlagt [mange gange]. Derfor er information omkring sygdom og hvad der skal foregå, når jeg er indlagt, ikke særligt relevant.	I høj grad
224	Jeg føler mig godt informeret.	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	Jeg blev visiteret til trygheds[]. For mig efter meget []sygdom. Det er en tryghed uden lige.	I meget høj grad
27	Afdelingen kunne forbedre processen omkring hjemsendelsen. [] på stuegang som lod vente på sig! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
31	En god oplevelse, hvor der også blev taget hensyn til mine pårørende under hele forløbet.	I meget høj grad
33	Jeg synes bare, at jeg blev rigtig godt behandlet hele vejen igennem! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
42	Det kan ikke gøres bedre.	I meget høj grad
51	Der var på afdelingen en [] sygeplejerske, som fangede, at jeg blev lidt utryg/forvirret efter lægens redegørelse. Han vendte tilbage til min stue og havde nogle helt fantastiske evner til dels at berolige mig, men også til at forklare/oversætte, hvad lægen havde sagt. Vedkommende efterlod mig med indtryk af en høj faglighed, kombineret med et behageligt og roligt væsen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
58	Den personlige behandling er helt i top, personalet er meget venligt, og forplejningen er super. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

66	Nærværende og empatiske sygeplejersker og læger gjorde opholdet trygt for mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
69	Meget effektivt behandlingsforløb. De forskellige undersøgelser blev afviklet usædvanligt hurtigt. Ingen ventetid. [Ventetid]	I meget høj grad
85	Det var af stor betydning, at det var begrænset antal læger og sygeplejerske jeg mødte. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
98	[]. Jeg har kun ros til personalet. De var yderst hjælpsomme, meget rutinerede, og havde fuld kontrol og overblik. Kun ros herfra. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
99	Sygeplejerskerne var meget opmærksomme og det var fint. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
105	De meget venlige sygeplejersker havde meget travlt på den akutte hjerteafdeling på Aarhus Universitetshospital. På trods af dette var de ikke til at finde i tilfælde af, at man havde spørgsmål, havde brug for frisk luft eller ens pårørende havde spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
110	Gav sig god tid til information. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
115	Hele forløbet fungerede rigtig godt, og det var tydeligt, at systemet var presset. Jeg blev tilset og behandlet af læge NN og anden læge NN. Førstnævnte NN gav sig tid til at forklare, hvordan jeg skulle ændre indtagelse af min medicin (7 stk) til i løbet af hele dagen, og gav mig tid sammen med mine pårørende inden jeg blev udskrevet, det var positivt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
132	Kunne måske havde været bedre selv til at spørge ind til tingene, men var jo lidt i chok. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
137	Syning sammen af kirurgiske sår kan være meget pæne. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
141	Jeg synes, at man har én sygeplejerske, som passer en under hele opholdet, er meget tilfredsstillende. [Kontaktperson]	I meget høj grad
145	Er nattearbejder, så det fungerer ikke optimalt for mig at få hvile ved at dele værelse. Dette blev håndteret og taget hensyn til efter første nat. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
147	Da jeg var på afdelingen, blev jeg flyttet med tre gange. Det var ikke ok. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
152	Jeg synes, at de klarer det flot på trods af megen travlhed. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
156	Alle var professionelle og venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
166	I løbet af 14 dage havde jeg de samme symptomer med kraftig ubehag, svimmelhed og trykken i brystet, hvilket betød to akutindlæggelser og et besøg hos egen læge. Ved begge indlæggelser og ved egen læge viste ingen af de prøver, der blev taget, nogen problemer, men på intet tidspunkt blev jeg gjort opmærksom på, at det eventuelt kunne være bivirkninger fra medicinen. I forbindelse med anden indlæggelse stillede jeg spørgsmål til netop medicinen og på den baggrund blev det besluttet, at [medicinpræparat] skulle udfases over en uge. Efterfølgende har jeg ikke haft yderligere tilfælde, og det overrasker mig, at der ikke tidligere i forløbet blev stillet spørgsmål til, hvorvidt det var medicinen, der kunne være årsag. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
173	Har kommenteret på at afdelingen tilsyneladende ikke havde nogen overordnet plan for efterforløbet, men indkalder mig til en ikke risikofri behandling, som jeg så aflyste, efter aftale med [personale] på afdelingen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
203	Harve alt i alt en rigtig positiv oplevelse under mit ophold på Aarhus Universitetshospital. Venlig og helt igennem super professionel behandling fra personalet. Men skal jeg komme en ting, så synes jeg, at jeg bestemt ikke følte, at jeg var klar og frisk nok til at blive udskrevet så hurtigt. Men set i bakspejlet, så var det vel helt ok. Men havde nok været lidt mere tryk ved f.eks at blive overført til en alm./Medicinsk sengeafdeling, hvor man lige kunne følge op på alt det nye medicin, som jeg skulle til at tage fra der af. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

- 231 Jeg har kun ros til personalet. De gør et flot arbejde, på trods af et til tider hårdt arbejdspress. NN og NN (mener jeg to af sygeplejerskerne hedder) vil jeg specielt gerne rose. Lå på [bestemt stue] på AHA.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 233 Min mor, NN, blev indlagt på akutafdelingen [i efteråret i weekenden]. Vi blev modtaget med det samme af en venlig sygeplejerske. Men ventede derefter en fire til fem timer på ultralydsscanning, idet der kun var en læge på vagt. Det føles MEGET længe! Det er det eneste vi har at klage over, ellers fik NN en fin behandling og var meget tilfreds! Læge NN var så sød og venlig!
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I meget høj grad