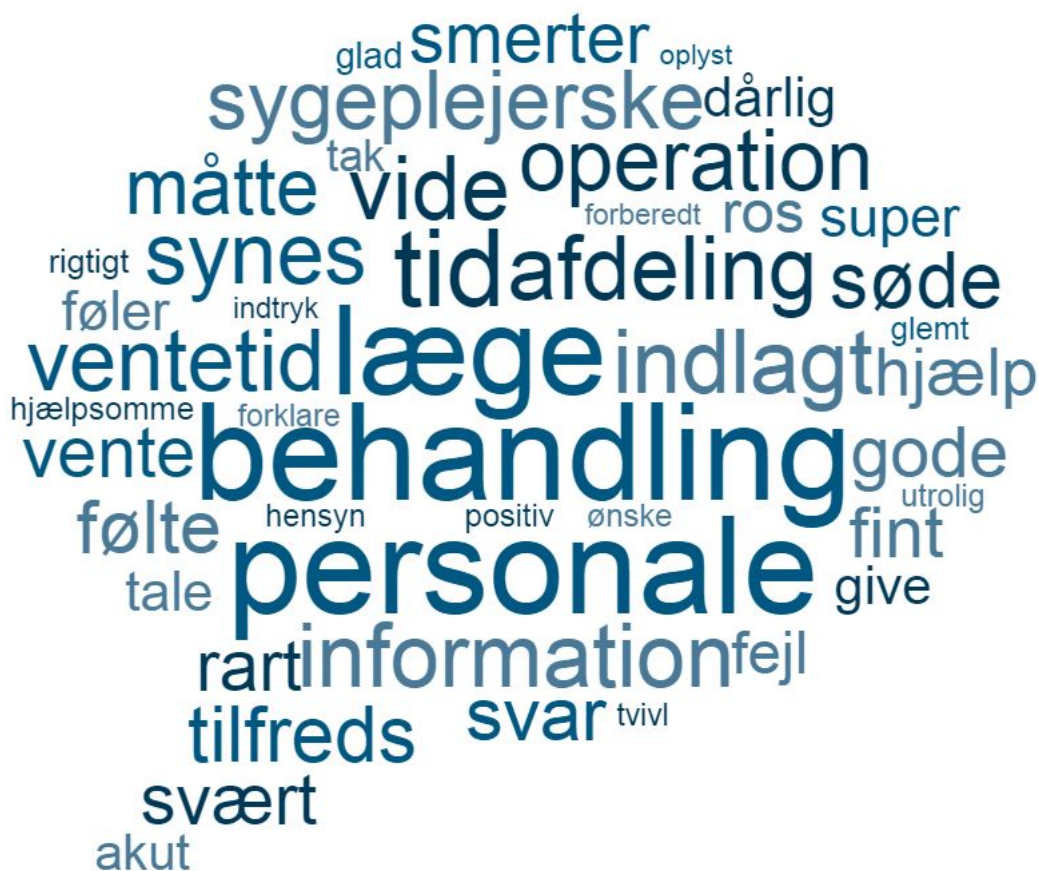


Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

Akut2 Fælles Akut Sengeafsnit

Fælles AKUT Afdeling

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?
2	Blev indlagt på sygestue, hvor jeg lå [et stykke tid], men blev tilset af personale, læger og sygeplejerske. Jeg blev indlagt via akutmodtagelsen.	I nogen grad
3	Der var ventetid, men det var den mest fantastiske sygeplejerske og læge, der var der. Man kunne godt mærke, at de havde travlt, men de gjorde alt for, at jeg følte mig tryk, der var heldigvis en fejl i min prøve, så jeg kom hjem efter fire timer :-)	I høj grad
16	Det var godt, jeg er meget tilfreds.	I høj grad
20	Jeg synes, at I havde styr på det hele.	I meget høj grad
27	Super søde sygeplejersker i akutmodtagelsen.	I nogen grad
34	Blev vel modtaget, men så skete der ikke mere. Der kom først en læge [sent om aftenen], efter jeg havde ventet i 11 timer. Han havde ikke nogen idé om, hvad det drejede sig om. Så meget skuffende.	I ringe grad
37	Meget venligt og dygtigt personale. Jeg følte mig fuldstændig tryk.	I høj grad
38	Jeg synes, det skal gå hurtigere, når lægen skal tjekke de syge, der er alt for lang ventetid. Og [de er] længe om at tage en beslutning om, hvad der vil komme til at ske med behandlingen.	I ringe grad
46	Fin behandling. Rare og kompetente mennesker.	I meget høj grad
51	Alt var bare ok.	I høj grad
60	Lidt mere info til pårørende da jeg selv var meget fjern.	I nogen grad
62	Jeg ved ikke, om jeg kom på et uheldigt tidspunkt (kom midt på dagen), men der var en frygtelig larm af døre, der blev åbnet, lukket og smækket i, klirren af porcelæn og en frygtelig uro og trafik på gangen, hvor jeg sad og ventede på en sygeplejerske. Lige overfor lå der en gammel mand inde på en stue med døren åben, stakkels ham.	I nogen grad
66	Jeg blev hurtigt tilset af en sygeplejerske, men jeg ventede mellem seks og syv timer på at tale med en læge.	I nogen grad
84	Ankom til skadestuen ca. ved midnat. (Havde da fastet siden [middagstid] dagen før). På et tidspunkt kom der en læge, som ville have mig til røntgen. Det kom jeg så. Det viste Pneumothorax, og lægen mente, jeg skulle have et dræn. Ham, der skulle lægge drænet, kom så efter en del tid og mente ikke, at jeg skulle have dræn. Så vi så an. Det gjorde vi så indtil [morgenen]. Altså var jeg på skadestuen i ni timer! Så blev jeg flyttet til akut. Jeg blev modtaget af en sygeplejerske og installeret. Herefter var jeg heldig, at min mand kunne være der meget, for jeg så ikke meget til personalet. De havde travlt med medicin og mad. Personlig hygiejne, tandbørstning og andet tøj blev ikke gjort. Så jeg var glad for, at min mand kunne hjælpe mig. Det personalet, jeg så, var søde. Jeg lå der et døgn.	I nogen grad
90	Vores egen læge ringede selv efter ambulancen, der kørte mig til Akutmodtagelsen, hvor jeg fik en god modtagelse. Min kone var med.	I høj grad
91	Jeg ankom til skadestuen [om eftermiddagen] og blev straks sendt videre til akutafsnittet. Her blev jeg hurtigt modtaget af en utrolig rar sygeplejerske, men hermed var det rare overstået. Der kom rimelig hurtigt en forvagt og optog journal. Og det var det. Så skete der ingenting før [sent om aftenen], hvor en læge kom ilende og fortalte mig, at man ikke plejede at komme på akutafsnittet med mine problemer, og at grunden til, at der var gået så lang tid, inden hun kom, var, at der var nogle, der var vigtigere end mig. Endelig blev knæet tømt og en blokade lagt. Klokkeren var da [midnat].	I nogen grad
94	Fik en fin modtagelse, men havde dog en lidt træls oplevelse med en sygeplejerske, der uden videre rev blusen op på mig for at sætte elektroder på. Lidt ubehageligt, da der var en mand til stede []. Ikke at jeg er sart, men det føltes bare ret brutalt og uden advarsel. Fik igen elektroder på senere, hvor en anden sygeplejerske sagde: Jeg løfter lige op i din bluse for at sætte elektroder på og forklarede hvorfor, inden hun gjorde noget videre.	I meget høj grad

97	Sygeplejerskerne var hurtige og søde. Jeg ventede meget længe på en læge, fire timer.	I høj grad
105	Jeg var yderst tilfreds med modtagelsen. Der var en læge med det samme samt en sygeplejerske. Kom hurtigt i røntgen, blev godt smertedækket inden afgang. Blev overflyttet til Akutafdelingen.	I meget høj grad
107	Blev overført til akutmodtagelsen/afdelingen fra skadestuen.	I meget høj grad
110	Den første læge, som der tilså mig, mente efter scanninger m.m., at jeg godt kunne tage hjem, da der ikke var brud m.m. Efterfølgende kom der en læge NN, som valgte at indlægge mig. Jeg har fortsat unormale gener efter ulykken og skal nu til læge NN. Dermed føler jeg, at den første læge NN tog mig useriøst, blot fordi der ikke var f.eks. brud på nakke/ryg.	I meget høj grad
116	Jeg synes at modtagelsen var i orden.	I meget høj grad
120	Jeg blev indlagt, da min muskelgigt var gået i voldsomt udbrud, og jeg blev derfor henvist til Reumatologisk Afdeling. I stedet undersøgte man mig for eventuelle følger af tidligere operation, som jeg ingen problemer havde med. Senere sendte de en blodprøve til Reumatologisk Afdeling, der meldte tilbage, at da prøvetallene var meget fine, var der ikke grund til nærmere udredning. Jeg kunne på det tidspunkt ikke stå oprejst ved egen hjælp. Da jeg i sin tid blev indlagt på Reumatologisk Afdeling tog det meget lang tid at finde ud af, at det var muskelgigt, da mine blodprøvetal ikke var høje. Men som min daværende læge NN dengang skrev til hospitalet: "Man bør se på både tal og patienten." Jeg var meget skuffet over den behandling, som jeg her blev udsat for.	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?
34	Ingen egentlige kommentarer. Efter jeg blev opereret af læge NN forklarede han mig, at jeg skulle tage penicillin i 10 dage med det håb, at infektionen var under kontrol. I øvrigt en meget dygtig læge, der tog hele min situation under sine vinger og opererede mig omgående efter, at han havde set mit problem. Tak til ham.	I høj grad
38	Ikke alt personale er lige venlig.	Ikke relevant for mig
46	Ikke godt med fire- og seksmandsstuer i forbindelse med ro og personlige samtaler med personalet.	I meget høj grad
47	Jeg ville blive sendt videre inden for 14 dage, men der skete ikke noget, før jeg selv tog initiativ hos speciallæge i Århus.	I nogen grad
49	Jeg blev ikke udskrevet, men flyttet til afdeling V.	I høj grad
56	Blev udskrevet, da lægerne ikke kunne finde ud af, hvorfor mine akutte smerter kom fra, og jeg havde det bedre. Lægen som udskrev mig gav mig dog ret i, at det var en god ide at opsøge egen læge, når jeg kom hjem, og henviste til at forløbet var at finde på borger.dk.	I nogen grad
62	Jeg kunne nok godt have brugt lidt mere information, om den stillede diagnose.	I høj grad
84	Alt i alt et langt ophold på skadestuen, ni timer nærmest uden vådt eller tørt, og vi så ikke mange mennesker. Vi vidste ikke i forløbet, hvor længe vi skulle være der. På Akut [Afdelingen] er de søde, men de har alt for travlt, så personlig hygiejne, tandbørstning m.m. var der ikke noget af. Min mand kunne heldigvis hjælpe. Han tog nogle feriedage. Nu var det kun et døgn på Akut [Afdelingen], men jeg havde samme tøj på, som jeg havde taget på dagen før om morgenen, hvor jeg også børstede tænder. De vidste, at jeg havde ligget på skadestuen i ni timer og forløbet før, men det gav ikke anledning til at spørge, om jeg havde nogen behov. Afdelingen bærer tydeligt præg af, at de er vant til, at patienterne ikke ligger ret længe hos dem, så når de har travlt, bliver de mere personlige ting nedprioriteret. Desværre. Desuden er der en larm af klokker, som ringer længe, da de formentlig ikke er folk nok, så nattesøvn er en by i Rusland. Ærgerligt med destruering af vores sundhedsvæsen.	I nogen grad
91	Det var min læge, der i samråd med bagvagten på skadestuen sagde, at jeg skulle tage op på skadestuen. INGEN havde sagt noget om indlæggelse.	I ringe grad
94	Jeg manglede information om bivirkningerne ved den medicin, jeg fik, da der var rigtig mange slemme "normale" bivirkninger.	I nogen grad

- 105 Jeg manglede information om udskrivelsen, inden jeg blev behandlet. Min datter havde sagt til personalet i modtagelse, at de ikke måtte sende mig hjem, da jeg bor alene og ville få meget smertestillende medicin, inden min hofte blev sat på plads. Jeg kom ind sidst på formiddagen, blev kørt på operationsstuen [sent om eftermiddagen]. Var tilbage på afdelingen [en time senere]. Jeg skulle op at gå nogle timer senere, jeg gik med albuestok. Det havde personalet ikke set før, efter en hofte var sat på plads! Beskeden lød fra sygeplejersken, så kan du godt komme hjem! Jeg svarede, det ville jeg være ked af, da jeg havde fået meget smertestillende medicin, som var uvant for mig! Lægen blev spurgt, ja jeg måtte blive til næste morgen, så skulle jeg tage hjem!!! Kom hjem uden besked om nogen ting. Det må være en patients ret at blive, til der er talt med en fysioterapeut om, hvad man må og ikke må!!!! Jeg blev ringet op til middag af en ergoterapeut, hun sendte papirer på, hvordan jeg skal forholde mig med mine bevægelser. Træningsprogrammet var der stor tvivl om, når hofte var gået af led.

I ringe 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 | Ingen kunne gøre det bedre, de var fantastiske allesammen. | I meget høj grad |
| 34 | Før min operation blev jeg kontaktet af en læge, der ville sende mig hjem med penicillin i yderligere ti dage, hvorefter man ville beslutte sig for en operation, men det blev ændret, da læge NN så min fod og besluttede sig for omgående at operere mig.
[Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 37 | Omsorgsfuldt plejepersonale. Men ved siden af mig lå en gammel mand og ventede på operation. Der var en skærmvæg imellem os. Jeg kunne ikke selv stå ud af sengen, fordi mit [] ben var helt bedøvet. Der var samtale [] med læge (meget alvorligt, meget privat) og de pårørende. Det var meget ubehageligt. Ved ikke, om jeg selv skulle "protestere". Det sker jo bare lige pludseligt, at samtalen var der. Det så overhovedet ikke ud til, de pårørende var berørt af det. De kiggede overhovedet ikke på mig, når de gik forbi. De havde vist nok i deres eget.
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 42 | Flinke og rare mennesker. Men forvirrende information omkring årsagen til min tilstand, der skiftede alt efter hvem jeg spurgte. Lige fra at jeg trængte til briller, at jeg burde sige mit job op (på grund af frustrationer), at det var psykosomatisk betinget, til at det var et udslag af dårlige gener, der lå i familien, og at jeg reelt ikke kunne gøre andet end at lære og leve med det. Man bør helt klart forsøge at finde en anden måde at belyse selve stuerne på. Det er for ufleksibelt. Jeg fandt det meget svært at sove eller slappe af når man kigger lige op i en skarp lampe. Belysningen bør kunne dæmpes så den ikke genere patienten, og samtidig tillader personalet at orientere sig i lokalet.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 44 | Afdelingen skrev en mail til hjemmeplejen, mens vi var der. Vi skulle modtage en opringning fra hjemmeplejen i løbet af en uge. Den kom ikke. Da vi henvendte os til hjemmeplejen, kunne de ikke finde henvendelsen fra hospitalet.
[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 46 | Bedre lokaliteter.
[Fysiske rammer] | I meget høj grad |
| 47 | Personalet gjorde det rigtig godt. Lægen derimod, syntes jeg ikke gjorde det godt. Derefter som at få mig sendt videre. Det skete ikke før jeg selv gjorde noget. Følte heller ikke, der var NOGEN forståelse for det jeg havde oplevet af lægen. Da jeg syntes, det var meget ekstremt at opleve, at man følte, man var ved at blive kvalt i sit hjem, imens man var alene hjemme og ikke kunne skaffe hjælp. Og lægens udtalelse var, nu siger jeg det her grovt. Når du først besvimer så slapper musklerne af, og så kan du trække vejret igen. Men hvordan kan han vide sig sikker på det, nu han før udtalte sig, at jeg var fejlmedicineret, og det var hans afdeling, som havde givet mig medicinen. Jeg føler mig usikker, nervøs og bange for at være alene. Og sidder stadig alene og har ingen hjælp fået endnu.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 49 | Min søster, nærmeste pårørende, blev ikke orienteret om, at jeg blev flyttet til afdeling V. Heldigt, at det blot var en etage op, da hun kom for at besøge mig den dag.
[Kommunikation og information] | I høj grad |
| 50 | Lægen, der udskrev mig, havde ikke orienteret sig om, hvorfor jeg var indlagt og undersøgte mig ikke tilstrækkeligt. Udskrev mig med forkert diagnose ([bestemt diagnose]). Måtte bede lægen om, at jeg fik taget blodprøve for borrelia. Dette fik jeg gjort efter udskrivelse og kom efter svar herpå i behandling for borrelia.
[Kvalitet i behandling] | I nogen grad |

53	Jeg var svært dehydreret ved ankomst og fik lagt en intravenøs adgang til indgivelse af væske. Da venflon faldt ud tog det omkring fem til seks timer, før der blev anlagt et nyt, og jeg fik det i denne periode markant værre. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
56	Sygeplejerskerne var helt fantastiske på den første akutafdeling, hvor jeg var indlagt den første dag og det selvom de havde susende travlt. Blev overflyttet til kommunehospitalet, hvor de virkede knap så nærværende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
62	Personalet var kompetente, søde og rare, men de fysiske rammer er under al kritik. Jeg skulle bare ud derfra så hurtigt som muligt. Det er ikke i orden, at man bliver undersøgt og skal snakke om sin sygdom, når der ligger en anden patient ved siden af! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
64	Jeg var yderst tilfreds med min behandling. Jeg synes ikke, at den kunne være bedre. Lægen, der udskrev mig, satte sig på sengekanten og tog sig tid til at tale med mig. Det var meget positivt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
84	Afdelingen bærer præg af travlhed. Ligesom resten af hospitalet gør. Man kan ikke gøre arbejdet ordentligt, når man ikke er hænder til det. Man kunne måske minimere ringeklokkernes længde, ved at tildele patienterne på en anden måde. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
94	Fik en fin behandling, men manglede bare mere viden om medicin og bivirkningerne. Fik [bestemt lægemiddel] og var meget psykisk syg af pillerne. [Kommunikation og information]	I nogen grad
97	Ventede for længe på en læge. [Ventetid]	I nogen grad
110	Fantastisk søde sygeplejersker på sengeafdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
120	Orienter sig om hvad man er kommet for. [Kommunikation og information]	Slet ikke