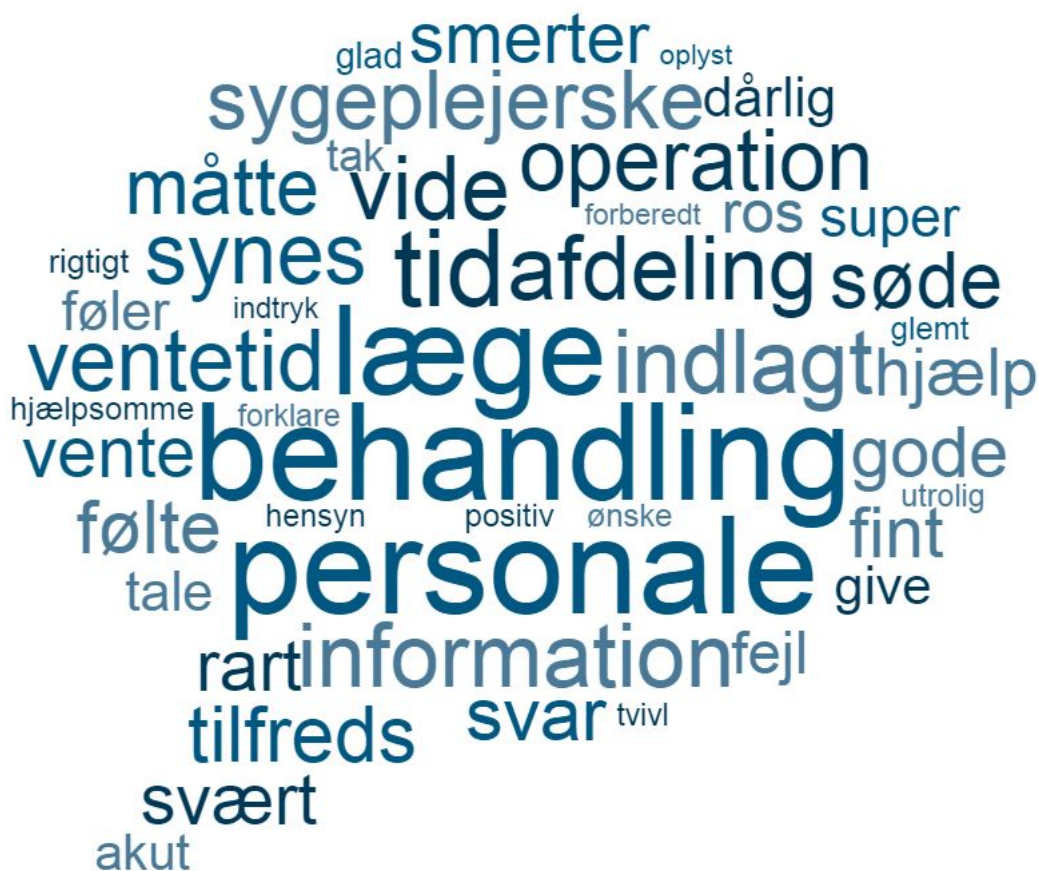


Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

Sengeafsnit P280

Mave- og Tarmkirurgi

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	Jeg skulle selv kontakte personalet og informerer dem om, at jeg skal opereres hurtigt efter min ankomst, og der var ikke ret meget tid til at gøre mig klar. Det var ca. 30 minutter fra min ankomst, til jeg til sidst kontaktede personalet og informerede dem om, at jeg skulle gøres klar. Jeg tror, at det vil være rart, hvis de tog hensyn til patientens behov helt fra ankomsten.	I nogen grad
5	Blev indlagt via egen læge, der havde ringet til kirurgisk lægevagt, da jeg er patient i forvejen på grund af kræftbehandling.	I meget høj grad
11	Dette spørgeskema sammenfatter ca. tre måneders sygeforløb med ind- og udskrivninger et utal af gange.	I høj grad
20	Ved første indlæggelse var jeg ventet to steder. Blev afleveret på den "forkerte" afdeling, som havde en seng klar. Min mand gik over på den sædvanlige afdeling, hvor jeg ikke var og de ventede mig. Jeg havde sendt ham en sms, om hvor jeg var, så han gik over efter mig. Jeg blev på det tidspunkt overført fra onkologisk. Den afdeling jeg skulle være på ventede mig også, men skulle så lige finde en seng. Nok lidt forvirring da de to afdelinger 260 og 280 på det seneste skal til at arbejde mere sammen og modtage samme type patienter. Man kan da sige jeg var ventet!	I nogen grad
25	Man indledte bedøvelse uden kendskab til min lige afsluttede blodprop behandling. Det blev afbrudt, da jeg oplyste om denne behandling. Det kunne være rart at vide, hvad der kunne være sket, hvis bedøvelsen ikke var afbrudt.	I høj grad
34	Fin modtagelse på akut afdeling. Jeg skulle efterfølgende overføres til sengeafdelingen på Mave- og Tarmkirurgisk Afdeling. Uheldigvis skete dette en weekend, hvilket gav indtryk af et fortravlet personale, som ikke gav sig tid til at vejlede en, og man følte sig nærmest negligeret. Efterfølgende oplevede jeg den omsorg, som jeg genkendte fra tidligere indlæggelse.	I høj grad
35	10/10. Omsorgsfuld og kompetent behandling.	I nogen grad
42	Jeg mødte stor imødekommenhed og følte mig tryk og udstyret med nødvendig viden om, hvad der skulle foregå.	I høj grad
50	Lægen havde skrevet, at hvis jeg blev indlagt akut, skulle jeg scannes, mens jeg havde ondt, så de rigtig [kunne] se, hvad der var galt. Det sagde jeg flere gange, men der gik syv timer, så havde jeg ikke ondt mere. Det tog kun fem minutter.	I ringe grad
56	Jeg fik en fin modtagelse.	I meget høj grad
62	Det virkede, som om personalet havde meget travlt. Muligvis pga. lav bemanning i weekenden. Vi var blevet henvist til en speciel indgang fra lægevagten, men da vi ankom, var det uklart, hvor vi skulle vente for at få hjælp. Vi vidste ikke, om det blev vores tur inden længe, eller om de ansatte havde mange andre at se til, så ventetiden var uvis.	I nogen grad
67	Jeg kom op på sygehuset uanmeldt. Jeg var ved at besvime, og med det samme tog en sygeplejerske fat i mig.	I meget høj grad
76	Synes modtagelsen var fin og informativ.	I høj grad
95	Jeg kom med en byld i enden og skulle derfor vente til der var et hul, jeg kunne få i køen. Der gik så desværre ca. 12 timer, men da det ikke føltes særligt slemt, var det bare tiden, der var træls.	I høj grad
96	Jeg har kun ros til personale og hele forløbet.	I meget høj grad
97	Det ville være rart [med et] cirka tidspunkter for besøg af kirurg/anæstesilæge. Jeg skulle, efter aftale [på] dagen, være på akutafdelingen [om morgenen] for operation. Jeg blev opereret [om eftermiddagen]. Der var IKKE akutte sager, som udskød min operation. Kirurgerne havde en planlagt operation [om formiddagen]. Jeg fik ingen forklaring på, hvorfor jeg ikke blev opereret med det samme.	I meget høj grad
106	Jeg var indkaldt til [undersøgelse for kræft]. Undersøgelsen blev forhindret, da der ikke var en læge tilstede. Undersøgelsen blev først foretaget dagen efter. Jeg overnattede på hospitalet. Det var en overordentlig kedelig oplevelse. Plejepersonalet var særdeles venlige og imødekommende.	Ikke relevant for mig

114	Det var til UG.	I meget høj grad
115	Blev indlagt via akut. Fantastisk professionelle og søde sygeplejersker og læger, der havde obs. på en på trods af det store arbejdspress jeg oplevede rigtig mange indlæggelser. Personalet viste et stort overskud, og arbejdet var nogle gange i løb på gangen. På trods af det havde personalet overskud til at informere mig om, hvornår de håbede på, jeg kunne blive endeligt undersøgt. Personalet viste stor professionalisme og behandlede alle patienter ens, lige fra alkoholikeren, der blev indlagt med abstinenser til pårørende, som ikke havde situationsfornemmelse og som midt i vagtskiftet blot brasede ind på kontoret for at høre, hvor "NN var indlagt" til at reagere på en patient, som kom ind, fordi han ikke havde mere penicillin, hvor de hurtigt fandt ud af, at patienten var mere syg end som så. Vi er heldige i Danmark med sådan et fantastisk dygtigt sundhedspersonale. Desværre har velfærds Danmark presset citronen alt for meget på sygehusene.	Ikke relevant for mig
127	Jeg blev overflyttet fra andet sygehus, men jeg havde en oplevelse af, at ingen lige vidste, at jeg kom, hvem der skulle tage sig af mig, og hvor var det lige, der var en seng til mig. Jeg satte mig på en stol for enden af gangen, og efter et stykke tid var der en sygeplejerske, der viste mig hen til en seng i et rum, der også blev brugt til konferencerum. Vi lå to personer der, og på et tidspunkt havde vi brug for hjælp, men personalet kunne ikke se, vi havde ringet, da der ikke var lys i lampen uden for døren. Sygeplejersken var sød og gjorde det, hun skulle og ikke længe efter kom der en læge.	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?
2	Generelt meget velfungerende. Meget tilfreds.	I høj grad
13	Ingen læge kom for at se til mig efter operationen. Jeg blev ikke tilbudt at bo på hospitalet natten over, selvom jeg fortalte personalet, at min mand ikke længere kunne køre mig, da ventetiden var omkring 13 timer. Jeg kom om morgenen, og jeg fik ingen mad eller vand før efter operationen [tæt på midnat]. På den tid om natten var den eneste tilgængelige transport en taxa, som jeg betalte mig selv.	I ringe grad
20	Har manglet information om, hvilke problemer man kan stå med, når der "kun" er to meter fungerende tyndtarm tilbage.	I nogen grad
24	Fik ikke information om muligheden for at få økonomisk hjælp i forbindelse med sygdommen. Efterfølgende har jeg erfaret, at jeg skulle have været sygemeldt for længst for at få sygedagpenge.	I meget høj grad
42	Jeg har ikke manglet information, og har altid været fået kvalificerede svar på mine spørgsmål. I det hele taget har jeg været imponeret af personalets (og ikke mindst lægernes) evne til at kommunikere med patienterne. For mig en overraskende positiv oplevelse!	I meget høj grad
67	Jeg fik at vide, hvordan jeg skulle skylle mig, men er ikke sikker på, at jeg fik koordineret smertestillende.	I høj grad
76	Alt i alt er jeg godt tilfreds. Jeg blev dog ikke informeret om, at jeg havde et stykke gage siddende for at holde såret åben. En væge. Opdagede det, da jeg så i et spejl et par dage efter hjemkomsten. Ringede og talte min egen læge. "Vægen" faldt ud efter få dage. Det ville have været rart med lidt mere information om dette. Andre kunne godt blive urolige.	I nogen grad
97	I forbindelsen med min udskrivning var der lidt forvirring omkring, hvornår den skulle foregå. Selvom det var aftalt, at jeg skulle udskrives samme dag/efter operationen.	I meget høj grad
115	Jeg blev informeret af lægen efter undersøgelsen, at jeg ville blive ringet op af ambulatoriet med hensyn til smertelindring m.m. Jeg er aldrig blevet ringet op. Jeg blev indlagt på Akut 3 og udskrevet samme dag og blev henvist til ambulatoriet. Næste dag havde jeg stærke smerter. Ringede til ambulatoriet, hvor jeg fik oplyst, at der ville gå lang tid, før jeg ville blive indkaldt, og de intet kunne gøre, da de var presset på mange fronter. Jeg kunne tydeligt mærke, at denne afdeling var meget presset. Jeg spurgte, om jeg skulle kontakte egen læge igen, men fik så oplyst, at jeg kunne prøve at ringe til Akut 3. Det gjorde jeg, og de var fantastiske, og jeg blev indlagt igen og undersøgt og fik lagt en plan. Jeg var taknemmelig.	I høj grad
126	Harde en god ært: stor, rund, velafgrænset udfyldning ved siden af endetarmsåbningen. Spurgte om, hvad det kunne være. Nævnte selv tre overvejelser. Det fik jeg IKKE noget respons på. Det viste sig fire dage senere at være udviklet til en byld. En af mine egne overvejelser!!! Og måtte akut indlægges [].	I 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?
2	Ingen kommentar, helt fint.	I høj grad
4	Flere hænder, de arme mennesker farer fra Herodes og til Pilatus. De burde udstyres med et sæt arme mere. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Eneste problem. Manglende søvn pga. uro på stuen. Meget syg person i sengen ved siden af. Hun burde have haft enestue. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
13	Ventetiden før operationen er alt for lang. [Ventetid]	I ringe grad
20	Alle kan informeres bedre, men det skal være på tidspunkter, hvor patienten er "klar i hovedet", eller der er en pårørende tilbage. Kan også mærke personalet får mere og mere travlt, så hvis man nogen gange føler sig overladt til sig selv, er det ikke ond vilje. Hvis de fornemmer, det går helt galt, og man har brug for en snak, lykkedes det dem også at finde tiden, men generelt er der for lidt tid til at fange de signaler, som er på vej. Så er der de fysiske forhold, man får at vide, man skal hvile og sove, hvilket er umuligt, når man ligger sammen med en, som snorker hele natten, en anden, som snakker i søvne, samt dårlige patienter, som skal have hjælp flere gange i løbet af natten (jeg var selv så dårlig et par nætter, at det selvfølgelig også gik ud over mine medpatienter). Men det er virkelig et problem med en indlæggelse på små to uger med for lidt søvn, det fremmer ikke helingsprocessen. Generelt gør personalet, hvad de kan, og er omsorgsfulde, men de er virkelig pressede, og de fysiske forhold er under al kritik. Man tror ikke, det er Danmark i 2017 med at stå i kø for at komme på badeværelset, og, hvis man er heldig, en tresengsstue. Sekssengsstuerne er helt ude i hampen. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
24	Utroligt sødt og uhørt professionelt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	Der var stor forskel på gode oplevelser fra weekenden, til det blev hverdag.	I nogen grad
35	De var virkelig søde og professionelle alle sammen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Som skrevet tidligere, så er oplevelsen hos læge NN helt uacceptabelt, og noget jeg aldrig glemmer. Det er skræmmende at en læge kan tale sådan til en patient. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
42	Alt i alt har jeg oplevet en imponerende professionel behandling og en vellykket operation, som gør mig fortrøstningsfuld i forhold til den efterfølgende kemoterapi. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
60	Måtte vente to dage inden behandling for blødning fra endetarm! [Ventetid]	I nogen grad
67	Som altid vil en forbedring af koordinering med hensyn til, hvornår man skal faste, og hvornår på dagen man skal opereres være mere betryggende. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
76	Det var dejligt at mærke, at afdelingerne samarbejdede. Jeg følte, at Hæmatologisk Afdeling hele tiden var inde over, (går til kontrol med min [sygdom] der). [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
97	Det var rigtig godt og betryggende, at læge NN kom forbi efter operationen. De to sygeplejersker, der tog sig af mig [], var meget søde og meget opmærksomme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
98	Igen blev jeg behandlet på både Skejby Sygehus og Amtssygehuset. Jeg blev desværre opereret op til, hvor personalet [har fri]. Det gælder også for læger, der var med til operationen, og det synes jeg ikke er hensigtsmæssigt. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
101	Ventede i otte timer på min operation, hvilket var hårdt, især på en dobbeltstue med konstant uro og ingen plads til ro overheadet. [Fysiske rammer, Ventetid]	I nogen grad
106	Med baggrund i forberedelserne til undersøgelserne var oplevelsen særdeles [fint]. Personalet var overordentligt flinke. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig

- 114 Det kunne ikke være bedre. I meget høj grad
- 115 Akut 3 er fantastiske. Super professionelt og imødekommende personale. Sengeafsnit 280: Var der ganske kort, men en rigtig god oplevelse. Super professionelt og imødekommende personale. Ambulatoriet: Presset i høj grad. Den ene afdeling skal ikke sige, at jeg bliver kontaktet af ambulatoriet, og der så intet sker. Jeg har haft en del komplikationer efter jeg er kommet hjem, som jeg selv har måttet håndtere i samarbejde med min gode praktiserende læge.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I høj grad
- 126 Det var [i efteråret] en ambulant forundersøgelse til senere hæmorideoperation, der ved denne undersøgelse blev planlagt til [senere i efteråret]. MEN den [rektale udfyldning], som jeg jo gjorde opmærksom på, den blev til en byld. Fire dage efter skulle/blev jeg akut opereret []. Dette mulige aspekt fik jeg ikke nogen kommentar til/vejledning om denne mulighed, selvom jeg spurgte.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] I høj grad
- 127 Jeg synes, at det er problematisk, at man har en læge ansat, en rigtig dygtig læge, der ikke taler [forståeligt], når han skal informere patienten om, hvordan undersøgelse/operation er gået. Det er utroligt svært at stille spørgsmål, når man ikke forstår, hvad der bliver sagt og bliver også usikker på om vedkommende forstår mine spørgsmål. Der var godt nok en sygeplejerske med til at støtte både læge og patient.
[Kommunikation og information] I høj grad