

# Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

## Sengeafsnit

Øre-, Næse-, Halsafdeling H

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](mailto: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? |
|----|--|--|
| 24 | Jeg forstår ikke, hvorfor jeg skal igennem Akutmodtagelsen, når man godt vidste, hvor jeg skulle hen.  | Slet ikke  |
| 38 | Der var sygdom og mangel på personale. Da jeg ankom [om morgenen], sad jeg og ventede på en stol i gangen til [lige inden middag], før jeg blev indlagt og kørt til operation. ([Jeg skulle møde om morgenen]).                        | I ringe grad   |
| 77 | Personalet var venligt og fuldt opmærksomt.  | I høj grad   |
| 80 | Jeg ankom sidst på eftermiddagen efter at egen læge havde tilset mig og sendt mig på akutmodtagelsen. Afdeling H var orienteret om min ankomst, og der gik kun 10 minutter fra ankomsten til jeg blev afhentet af specialisten. SUPER! | I meget høj grad   |
| 85 | De virkede lidt uforberede. Var heller ikke blevet informeret om overnatning, hvilket jeg selvfølgelig efter et indgreb ikke finder betryggende. Oplevelsen var lidt uprofessionel i sin helhed.                                       | I ringe 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? |
|----|---|--|
| 15 | Jeg blev akut indlagt, fordi lægen lavede en rift [] ved en kikkertundersøgelse. Læge NN.   | I høj grad   |
| 59 | Havde fået oplyst forkert mødested og blev sendt rundt til forskellige steder et par gange. | 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? |
|----|--|--|
| 24 | Personalet klarer det godt. Jeg fornemmer en ligegyldighed fra lægernes side.  | I nogen grad   |
| 38 | Indlæggelsen gik meget hurtig. Under 24 timer. Manglende personale, dygtige [andet personale], men ukendte med afdelingen. Mange patienter indlægges og udskrives. Ikke megen [tid] til enkelte patienter. Glad for at have erfaring med indlæggelse og operation. Ellers ville jeg være blevet forvirret. | I ringe grad   |
| 80 | Super forløb, hvor jeg til stadighed følte mig set og hørt. Kan ikke ønske det bedre.  | I meget høj grad   |
| 85 | Fik ikke at vide, at jeg skulle overnatte. Dette ville have været relevant, da jeg bor to timers kørsel fra sygehuset.   | 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? |
|----|---|--|
| 10 | Der var en utrolig dårlig stemning sygeplejerskerne imellem på afdelingen. Havde fornemmelse af meget dårlig kommunikation indbyrdes. Synes, flere sygeplejersker nærmest opførte sig næsvist i visse situationer.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I ringe grad   |
| 22 | Fantastisk personale, men blev udskrevet for tidligt. Havde jeg været der en dag mere, havde man opdaget den begyndende betændelse, og jeg kunne have undgået operation nummer 2.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | I nogen grad   |
| 24 | Et meget venligt og imødekommende personale. Ventetiden på en læge er meget lang, og nogle gange kommer lægen slet ikke.<br>[Relationer til personale/Pleje, Ventetid]  | I nogen grad   |
| 38 | Fordoble afdelingens kapacitet til samme antal patienter!   | I ringe grad   |
| 72 | Jeres metode til at "håndtere" ens tunge under fuld narkose kan forbedres. Da jeg var ved Aleris-Hamlet blev min tunge overhovedet ikke øm, men det gjorde den i høj grad her.<br>[Kvalitet i behandling]   | I høj grad   |
| 74 | Når man får en person indlagt med flere sygdomme end den de bliver indlagt for, er det vigtigt for den indlagte, at det hele bliver taget i betragtning. Og at man ikke får fornemmelsen af, at man er til besvær, når der bliver spurgt ind til om det hele er taget i betragtning.<br>[Kvalitet i behandling]         | I nogen grad   |
| 77 | Hele personalet var fuldt ud fantastisk.  | I meget høj grad   |
| 80 | Jeg har kun ros til alle, der har deltaget i min indlæggelse/behandling. Super professionelt samtidig med at jeg følte mig set og hørt. Jeg har altid betalt min skat med glæde og er glad for at se, at systemet virker i mit tilfælde.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] | I meget høj grad   |
| 81 | Til selve opholdet på afdelingen har jeg kun positive ord. Det var imødekommende, utroligt rare og kompetente medarbejdere, som jeg mødte på afdelingen og alt var som det skulle være. Kæmpe ros.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad   |
| 85 | Bedre struktur og overblik.<br>[Kvalitet i behandling]  | I ringe grad   |