

Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

Medicinsk Modtager Sengeafsnit

Medicinsk Afdeling

Hospitalsenheden Vest

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?
23	Det må aldrig være på akutafdelingen man skal ligge, når man er indlagt i flere døgn. Det er forfærdeligt med så mange syge folk ind og ud. Ingen ro.	I høj grad
26	Blev indlagt på stuen for mænd.	I høj grad
38	Venligt og imødekomende personale.	I høj grad
49	Jeg er ordblind.	I meget høj grad
60	Fantastisk god og omsorgsfuld personalestab. Eneste minus er, at man blander han- og hunkøn på samme stue.	I meget høj grad
65	Meget tilfreds.	I meget høj grad
68	Var kun indlagt ét døgn, derfor svært at besvare spørgeskemaet, men personalet havde alt for travlt.	Uoplyst
83	Indlagt via vagtlæge, gik selv til afdelingen.	I nogen grad
85	Jeg har ikke noget at klage over. Er meget tilfreds.	I meget høj grad
96	Blev udskrevet fra Akutafdelingen med morfinbehandling og anbefaling af træning. Jeg følte ikke der blev lyttet til mig. Men da jeg ikke var i stand til at gå fra Akutafdelingen, blev jeg indlagt på Medicinsk Afdeling, hvorfra jeg næste dag kom til anden afdeling. Jeg blev udskrevet derfra seks dage senere.	I meget høj grad
104	Jeg gik til ekstra kontrol, da jeg følte mig meget dårligt tilpas, og jeg var bange for, det skyldtes min næsten nyopererede arm. Den havde det fint. Lægen, der lyttede på lunger og hjerte, mente, at jeres afdeling m.m. var der, jeg skulle have et ekstra tjek. Tak for det.	I meget høj grad
107	Jeg blev modtaget på afdeling Medicinsk Modtagelse i [bynavn] [om natten], efter at jeg var blevet vækket i mit hjem af en læge NN (man havde fra [om eftermiddagen og aftenen dagen før] forsøgt at ringe til mig, men da jeg ikke kendte nummeret, tog jeg ikke telefonen, da jeg var til fødselsdag i [bynavn] om natten. Men da jeg ikke følte mig syg, kunne jeg IKKE forstå, at jeg skulle indlægges i [andet sygehusnavn]. Efter at lægen NN havde kontakten [sygehusnavn] via telefon, fik jeg at vide, at jeg skulle tage ud på Medicinsk Modtagelse. Man undrer sig over, at en læge havde bedt mig køre selv. ALT det, for at jeg om formiddagen havde fået taget en blodprøve hos min egen læge til kontrol af min medicin. Det havde åbenbart på laboratoriet i [sygehusnavn] vist nogle underlige tal. Jeg blev heldigvis udskrevet fra Medicinsk Modtagelse i [sygehusnavn] [dagen efter midt på dagen].	I meget høj grad
108	Det var OK.	I høj grad
116	De var ualmindeligt søde og rare, og jeg var godt tilfreds.	I høj grad
120	Det var en god oplevelse.	I høj grad
124	Det var hårdt med al den uro omkring nye patienter på stuen om natten.	I høj grad
132	Jeg kom direkte på afdelingen.	I meget høj grad
140	Alt for lange ventetider i Herning Akutmodtagelse. Ofte ingen respons, når man kalder på hjælp. Koldt miljø, og stresset og ofte afvisende personale!	I ringe grad
154	Vi kom hurtigt til hos lægen, da NN blev tiltagende dårlig. Det var en positiv oplevelse i forhold til sygehuset.	I meget høj grad
155	Jeg følte mig rigtig godt behandlet og yderst professionelt. Tingene fungerer, og personalet fungerer perfekt og effektivt.	I meget høj grad
157	Jeg kom til vagtlægen. Og min kæreste havde over telefonen aftalt med dem, at jeg ville komme ind med det samme. Havde de ikke ville tage mig med det samme, så kunne jeg ikke overskue det og var ikke kommet der.	I meget høj grad

162	Jeg var indkaldt til operation af mulig kræft i tyktarm og havde forinden fået al den information, man kunne tænke sig. Det hele forløb efter den plan, jeg havde fået. Særligt den med mit forløb via kode til min PC. Var god og letforståelig. Læger og sygeplejerskerne på Hospitalsenhed Vest sengeafsnit A1 i Herning skal kun have "tommel op".	I 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?
76	Ja, det lykkedes ikke at få fat i den faste nattevagt, der var behov for, "vi kan skubbe sengen op af væggen og lægge en madras foran". Ikke godt nok!	I 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?
6	Nej.	I høj grad
20	Jeg fik ingen informationer ved udskrivelsen med hvordan og hvorledes, jeg skulle forholde mig til, at jeg stadig ikke var rask, da jeg blev udskrevet.	I nogen grad
26	Ikke relevant.	I høj grad
49	Ja, jeg er stadig ordblind.	I meget høj grad
65	Jeg er tilfreds med behandlingen, som i stor stil drejede sig om smertebehandling, men jeg var forbausset over, at sygeplejersken i nattevagten ikke spurgte mig om, hvordan jeg havde det. Jeg havde det godt nok, men alligevel.	I høj grad
81	I akutafdelingen fik jeg at vide, at jeg skulle være under observation i en til to timer, og jeg måtte selv spørge efter fire timer, hvad meningen var. Lægen NN måtte spørges, og så blev det med overnatning. Fik at vide af sygeplejersken, at i papirerne stod der observation i en til to timer.	I nogen grad
83	En svær situation, da jeg [i forbindelse med mit erhverv] kender nogle informationer, men ikke specialet. Jeg er glad for, at jeg selv kunne tale, da ingen var opmærksom på, at jeg har cave for adskillige præparater.	I høj grad
104	Blev godt informeret om sygdom og behandling. Derefter henvist til egen læge om videre forløb.	I meget høj grad
107	Der mangler totalplan: Man indlægger en person (mig), som IKKE har smerter eller andet på baggrund af en blodprøve, som var taget om formiddagen dagen før indlæggelsen. Ja, jeg fik noget nyt medicin, som NN i Holstebro udskrev til mig, men havde man lige tænkt sig, så havde man ændret min medicin i samråd med min egen læge. Så havde man sparet en indlæggelse af mig, sparet personale, som skulle tage blodprøver hver anden time af mig, sparet personale, som tog blodtryk på mig hver anden time, samt mad m.m.	I høj grad
108	Alt var OK.	I meget høj grad
136	Eneste krølle er den manglende søvn, når man bliver indlagt med et højt BT sent om aftenen, og der kommer nye patienter hver time. Tilmed en patient med vejrtrækningsproblemer, så man ikke tør lukke øjnene?	I meget høj grad
154	Den faglige dialog foregik nok mest gennem mig. NN har tillid til dette, og så drøfter vi det hver gang, der er behov.	I høj grad

157	Jeg tænkte, da jeg var indlagt, at det ikke kunne være et sted, hvor folk bliver hurtigt raske. Jeg følte mig ladet alene og uden særlig kontakt. Jeg måtte på tredje dagen bede om, at de kom og tjekkede ind hos mig indimellem. Jeg var gravid i første trimester, og jeg havde det også dårligt af det, og [jeg havde] svært ved at spise og drikke. Men ingen spurgte, om jeg ville have hjælp til noget, eller om de skulle finde noget til mig. Personalet var generelt flinke, men meget fortravlede, især lægerne. Tror, at jeg så fem forskellige læger på tre dage, og kun en enkelt gang følte jeg mig set og hørt, og vi blev ikke afbrudt af telefonopkald og andre patienter. Jeg tænker, at jeg så måske tyve forskelligt personale i løbet af de dage, og kun to af dem følte jeg lidt nærvær ved. Nærvær, tænker jeg, er en vigtig faktor i fysisk bedring og egen tro på, at man er klar til at komme hjem og klare sig. Jeg ville bare hjem, fordi jeg ville væk derfra.	I ringe grad
162	Mangler at vide hvor længe det medicin, jeg fik tilført min egen liste skal vare.	I meget høj grad
178	Blev sendt hjem på en stor dosis [medicin]. Skulle tre dage senere have foretaget en biopsi af en blodåre i min tinding. Der gik yderligere [nogle uger], før der var svar på det. Jeg havde det rigtig dårligt af medicinen med uroligt hjerte, åndenød, forhøjet blodtryk og rystende hænder. Godt jeg har en kompetent læge, som fik mig påbegyndt nedtrapning. Er for øjeblikket på [en femtedel af den oprindelige medicin]. Jeg fik rigtig dårlig information om, hvor jeg skulle have svar på prøverne. En sagde hos lægerne NN, én sagde hos andre læger NN. Min egen læge havde da også en del besvær for at finde det.	I nogen grad
180	En læge mente, at jeg skulle stoppe med al medicin. En anden mente, at jeg skulle fortsætte. Jeg fik ALDRIG den behandling, min praktiserende læge havde bedt om.	Slet ikke

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?
4	Hjemmesygeplejen i Herning var ikke orienteret om, at de skulle komme hjem til mig og give antibiotika. Jeg skulle selv kontakte dem, hvilket jeg gjorde næste dag. Min behandling blev derfor forsinket. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
20	Første dag, da jeg blev indlagt med udrykning, var alle helt fantastiske, men efter det akutte var stilnet af, drejede det fuldstændig rundt og anden dag var der ingen gode og venlige læger og sygeplejersker og jeg blev udskrevet med en skideballe. Samt, at jeg slet ikke var rask da jeg blev udskrevet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
26	Havde bemærket, at personalet manglede tid. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
41	Alle var søde, venlige og hjælpsomme. Det var kun en god oplevelse. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
65	Man kan sige, at jeg manglede spørgsmålet: "hvordan har du det?". [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
75	Det er ikke anderledes, lige meget hvor man er indlagt.	Uoplyst
79	Der var desværre alt for travlt, på den afdeling jeg var indlagt på. Personalet var stressede. Læge NN var den eneste sympatiske person jeg mødte. Han tog sig tid til at tale med mig. Lægerne havde alt for travlt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
83	En afdeling med en rigtig god stemning, på trods af arbejdspress. Alle var smilende og venlige. Der mangler i høj grad mulighed for, at man tager samtaler med læger og andre. Bestemt uhensigtsmæssigt, at ens indlæggelsessamtale og andre samtaler, foregår bag et forhæng, hvor hele stuen deltager. For mit vedkommende affødte det, at jeg af damen i nabosengen var gjort til sladder blandt de borgere, jeg arbejder med til dagligt. Hun havde jo rig mulighed for høre fulde navn, CPR-nummer og hele min sygehistorie. Så da jeg var raskmeldt på arbejde, var min indlæggelse og sygehistorie offentlig hemmelighed, blandt de borgere, hvor jeg arbejder. Bestemt ubehageligt og svært at arbejde videre på den arbejdsplads. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
88	Søde, travle sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
89	Fik en rigtig dejlig behandling, det har jeg altid fået. Er kommet meget på sygehuset.	I meget høj grad

92	De var utrolig søde og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
96	God forklaring på videre forløb. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
104	Ved ikke, hvad det skulle være. Fik kompetent og professionel behandling og gode forståelige svar på alle spørgsmål. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
107	Personalet var både venlige og sørgede for, at man følte sig godt tilpas. De gjorde alt, hvad man kunne for, at man havde det godt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
133	Mere undersøgelse. Jeg skulle opsøge egen læge og havde forhøjet infektionstal, hvorefter jeg fik penicillin. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
140	At kunne få hjælp, når man ringer. Jeg har prøvet at vente mellem en halv til en hel time på hjælp på toilettet. Beder man om noget og de siger "fem minutter", går der ofte to timer før de viser sig igen. Ikke sjovt, når man skal på toilet. Afdelingen for mave-tarm undersøgelser er fantastisk varm, forstående, hjælpsom og 100 procent til stede for patienterne. Hip hurra for dem og tak for undersøgelse. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
154	Den sygeplejerske, der modtog patienten, var helt utrolig og ringede om resultatet fra CT-scanning [sent på aftenen], 45 minutter efter hendes vagt var helt slut. Patienten var på enestue det meste af tiden, og der var virkelig service og omsorg. Udskrivningen gik lidt hurtigt. Der var ikke styr på mad/medicin m.m., og der var først lagt op til udskrivelse til aflastning. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
157	Jeg håber for både patienter, pårørende og personale, at der kan blive mere tid, ro og nærvær. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
162	Mener, at sygehuset burde have en enerumsstue til patienter, der kræver støjende maskiner til behandling for blokerede luftveje, og på en firemandstue er der altid en, der skal have taget blotryk og lignende. Visse apparater er MEGET støjende og til gene for medpatienter. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
166	Da jeg blev udskrevet, syntes jeg ikke, at jeg var klar til det. Det havde været betryggende for mig at vente en dag mere, hvor jeg var under opsyn af fagligt personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
178	Bedre information om, hvor man skulle have svar på sine prøver. [Kommunikation og information]	I nogen grad