

Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

Medicinsk Sengeafsnit Herning

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?
4	Min familie siger, der var styr på det. Jeg var ikke i stand til at bedømme.	I meget høj grad
6	Der var godt nok mange mennesker til stede i modtagelsen. Ved andre svagere/ældre personer kunne det godt virke forvirrende.	I meget høj grad
19	Den foregik perfekt!	I høj grad
28	Modtagelsen var god.	I høj grad
38	Jeg kom fra andet sygehus.	I nogen grad
48	Ok.	I høj grad
66	Det ville være smartere, at når man er registreret med sit sygesikringsbevis ved indgangen, at man ikke endnu engang [skal registrere sit sygesikringsbevis] oppe ved skranken, hvor lægerne NN på sygehuset holder til. Så kunne man undgå misforståelser, som i mit tilfælde (hvor jeg fik at vide, at mit navn ville blive råbt op, når jeg skulle tilses/indlægges, men der skete først noget [sent om aftenen] efter jeg selv henvendte mig oppe i skranken). Efter lægen NN havde tilsete mig [om aftenen], måtte jeg yderligere [vente] to timer og 30 minutter, og det ville [have] blevet meget længere, hvis jeg ikke havde henvendt mig i Skranken [sent om aftenen], hvilket jeg ikke havde fået at vide, at jeg skulle. PS. efter min henvendelse i skranken [sen aften] gik der vel højst mellem ti og femten minutter, inden jeg blev tilset/indlagt.	I nogen grad
67	Jeg blev modtaget godt, kom hurtigt til undersøgelser og blev hele tiden orienteret om min behandling.	I høj grad
69	Modtagelse og start af behandling forløb meget fint.	I høj grad
82	God modtagelse. Lægen lovede at vende tilbage med information, når han havde talt med læge NN. Det gjorde han ikke.	I høj grad
89	Meget grundig og hurtig udredning og indlæggelse. Venligt og kompetent personale.	I høj grad
90	Jeg var sulten. Havde ikke spist siden morgenmaden og ingen viste om jeg måtte få noget mad.	I høj grad
107	Det var en fin læge, men ventetid er der jo desværre, og det er jo forventeligt. Jeg tror, det vil være svært at gøre det anderledes.	I nogen grad
116	Var fuldstændig tryk.	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	Jeg er indkaldt til lungemedicinsk afdeling i Holstebro, men jeg er lidt i tvivl om, om det omhandler min akutindlæggelse, allergiske reaktion, eller om jeg fejler noget andet.	I høj grad
22	Du er udskrevet, du har været her for længe. Sendt hjem næsten ude af stand til at spise og drikke, hvordan har man tænkt at jeg skulle overleve?	Slet ikke

48	Ved udskrivelse ingen oplysning om resultat af blodprøver og afføringsprøve, idet disse ikke var færdige. Senere heller ingen information, men alligevel udskrevet. Utilfredsstillende. Mistanke om bakterieangreb på hjerteklap, men ingen undersøgelse. Mistanke om betændelse fra tænder, men ingen undersøgelse. Bare udskrevet, med opfordring til at opsøge egen tandlæge. Ikke ok.	Slet ikke
67	Jeg har ikke manglet nogen information.	I meget høj grad
73	Havde onsdag og torsdag fået at vide, at udskrivelsen skulle være lørdag, men fredag formiddag blev jeg udskrevet til at tage hjem over middag pga. behovet for sengepladser.	I høj grad
95	Patienten er en [ældre person], der er på plejehjem. Patienten hører ikke så godt, og ser heller ikke så godt.	I ringe grad
107	Fantastisk overlæge som var tydelig klar og meget nem at snakke med. Han holdte sig til det centrale og skabte aldrig unødigt bekymring. De yngre sygeplejersker virker fاملende og ikke særlig dygtige ift. overblik endelige pleje af mine medpatienter. Det er som om pleje er gået tabt, og at de bruger mere tid på at sidde ved en PC end at tage del i patientplejen. Det koster liv og kan give så store bivirkninger i form af f.eks. liggesår, at det, man sparer, kan ende med lange indlæggelser og hjemmesygeplejerske. Utrolig at en ung sygeplejerske stikker forkert syv gange ved at lægge en venflon uden at erkende, at hun ikke kan. Sygeplejeuddannelsen bærer præg af ikke længere at være et håndværk, for de var ikke særlig overbevisende. De lidt ældre er langt mere betryggende og virker langt mere rustet til jobbet. Måske sygehuset ikke skal spare så meget på puder, tøj og f.eks. venflons. De venflon, der benyttes, virker sløve. Flere sagde, det var, fordi de var så billige. Resultat er sorte arme efter stik. Puderne er simpelthen umenneskelige at byde syge menneske. De er som en pose tynd vat i et betræk. Resultat blev en frygtelig natte og rygsmerter. Så tilbyd dog folk kan leje en pude, der ikke gør en mere smerteplaget. Tøj... Tja alt tøj i min størrelse var brugt, så jeg måtte være sengeliggende i tre dage i alt for lille tøj. Ellers var indlæggelsen OK, da det aldrig er rart at være indlagt. Men mon ikke spare iveren på sygehusene er gået for vidt? Jeg ville hellere betale ti procent mere i SKAT og vide, at sygehusene er i topstand, og at personalet har gode arbejdsvilkår. At spare syv ører på en venflon, der er sløv, så der skal bruges syv i stedet for en, så bliver besparelsen pludselig en udgift. Så måske lidt bedre kvalitet og lidt bedre uddannede plejepersonale med bedre arbejdsvilkår rent faktisk er billigere end denne bundskrabber, sygehusene er ved at blive.	I høj grad
116	Manglede information om bivirkninger ved antibiotika.	I høj grad
141	Pårørende henvendte sig til sygeplejersken, der var meget kort for hovedet og sagde, hun var alene læge på vagt. Ikke godt nok, når [en ældre patient] er indlagt og ikke forstår så meget.	I nogen grad
152	Personalet gav udtryk for, at de havde meget travlt, og derfor var der flere ting, der glippede. Jeg blev ikke informeret om ændringer af min medicin, og når jeg spurgte til, hvad de nye tabletter var, var der ingen, der vidste det. Det var utrygt som patient. Ved udskrivelsen manglede der at komme styr på væsentlige detaljer, hvilket resulterede i ekstra indlæggelsestid. Recepter på ny medicin, videre plan for diverse tiltag, detaljer om videre forløb og lignende var der ikke styr på. Igen, meget utrygt som patient. Stærkt utilfredsstillende. Derudover havde personalet ikke tid til personlig pleje og at tale med patienterne om deres tanker og forløb, og flere måltider glippede i løbet af indlæggelsen.	I nogen 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?
4	Kunne se, at personalet løb stærkt. De skal nå meget. På trods af det var personalet altid imødekomende og venlige! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Det blev konstateret, at jeg til tider ikke trak vejret under søvn. Det er det eneste jeg ved. Skal det undersøges? Konsekvenser, farlighed? Er det det der skal undersøges på anden afdeling på andet sygehus? Jeg var dog aldrig i tvivl om, at jeg var i gode og varme hænder. Takker afdelingen af hele mit hjerte og tænker tit på den gode behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

12	Som pårørende til en meget dement patient, har jeg undladt at svare på spørgsmålene, men jeg mener forløbet har været i orden. Det der gik galt var, at patienten blev udskrevet til en aflastningsplads på et plejehjem, som vi pårørende fik at vide, hun ville ankomme til [eftermiddag]. Vi ventede på plejehjemmet 25 km. fra bopælen. Vi havde ventet i over en time, da vi blev ringet op af FLEX trafik. De gjorde opmærksom på, at patienten var sat af ved egen bopæl. Hun sad nu på trappen, da hun ingen nøgle havde. Jeg blev meget vred og bange, da der er tale om en dement og meget svækket person [høj alder]. På køresedlen til FLEX trafik stod der patientens hjemadresse. FLEX trafik havde flere personer i bilen og var kørt videre. Til alt held kom der nogle beboere fra ejendommen hjem og tog patienten ind, indtil FLEX trafik havde fundet en vogn, som kunne køre patienten til bestemmelsesstedet. Det var en frygtelig oplevelse både for patient og pårørende. Det samme er tidligere sket ved udskrivelse fra hospital. Begge gange er det en fejl fra hospitalets side, som jeg mener, kan være fatal for en syg og svækket patient. Jeg kan ikke forstå, hvordan noget sådan kan ske for den samme patient to gange. Fremover vil jeg aldrig lade hospitalet stå for transport, uden at jeg selv er tilstede. Det drejer sig om sygehus NN og andet sygehus, og i begge tilfælde har jeg gjort afdelingen opmærksom på det. Håber, der fremover vil blive gjort opmærksom på disse fejl, så det ikke sker for andre i fremtiden. Det er i begge tilfælde en fejl fra personalet og ikke FLEX trafik, som måske ikke burde køre med så svage patienter.	Uoplyst
22	De kunne starte med at finde ud af, hvad jeg fejlede. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
48	Flinke og søde sygeplejersker, ok. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
58	Det var tydeligt at både læger og sygeplejersker havde meget travlt. De gjorde hvad de kunne, men de var "altid på vej" til næste patient. Lidt for mange forskellige læger på stuegang. At ligge på en firmandsstue, hvor gardinerne ikke kunne trækkes ordentlig for omkring min seng i forbindelse med undersøgelse eller blot, hvis jeg ønskede fred og ro var meget ubehageligt. Det var for mig meget grænseoverskridende. Det er heller ikke rart, at blive informeret om min behandling/sygdom, mens resten på stuen kunne høre det. Jeg ville også helst have været fri for at høre de andres samtale med lægen, men det er jo svært, når man ligger i sengen på stuen. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
67	De gør det bedste omkring vores indlæggelse.	I meget høj grad
69	Ikke nemt med firesengsstuer. Der er meget uro og meget lidt privatliv. [Fysiske rammer]	I høj grad
73	På et tidspunkt fornemmede sygeplejersken, at jeg havde brug for en "snak" og han tog sig den tid jeg behøvede. Det virkede rart og opmuntrende. Jeg synes også, at fysioterapeuten gjorde en dejlig indsats for at hjælpe her og nu, men også skaffe hjælpemidler, når jeg kom hjem. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
82	Jeg blev indlagt mandag aften, med en masse infektion i kroppen. Tirsdag morgen siger sygeplejersken til mig, at behandlingen nu er hvile, og "det kan du jo ligeså godt gøre hjemme". Så jeg blev udskrevet tirsdag. Onsdag blev jeg genindlagt med kraftig forværret infektion. Nu så slemt, at kirurgen vil åbne op, hvis ikke penicillin virker hurtigt. Da jeg blev genindlagt udtrykker både læge og sygeplejerske, at "det var godt nok et højt infektionstal, jeg var blevet udskrevet med". [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
89	Personalet havde usædvanligt travlt med en anden meget plejkrævende patient på stuen. De gjorde alt, hvad der var muligt, men de havde meget travlt. Tak til personalet. De løber stærkt, men er altid søde og smilende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
95	Ventede meget længe inden nogen reagerede på et kald. Der var meget uro, idet det var en firesengsstue med halvdårlige medpatienter. Der var ingen at snakke med, så tiden var lang! [Fysiske rammer, Ventetid]	I ringe grad
107	Overvej, hvorvidt sygeplejersken skal tømme skraldeposer om natten. Tænk lidt på patienters behov for søvn om natten. Når der først er ro klokken 01:00, så er klokken 06:00 altså noget tidlig at blive vækket. Især når man er sammen med temmelig støjende patienter. De unge sygeplejersker er søde, men virker ikke særlig godt oplært, og er teknisk dårlige. Man måtte spørge dem mange gange om samme ting inden man kunne få svar. Dejligt de er søde, men det er ikke helt nok. Jeg lå på stue med to ældre patienter, der var sengeliggende hele tiden. De blev ikke tilbudt at få ordnet seng i de tre dage, jeg var på afdelingen. Rigtig god læge NN. Fint med mulighed for vegetarmad. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
111	Det var fint. Flinke folk, men meget at bestille for personalet. Var meget tilfreds med enestue, da jeg var mest syg. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
116	De gav stor tryghed. [Kvalitet i behandling]	I høj grad

- 117 Sygeplejerskerne gjorde et fantastisk stykke arbejde, men lægerne kunne jeg ikke få svar fra. Hverken fra denne indlæggelse eller sidste indlæggelse, hvor jeg var indlagt med samme symptomer. Det er utilfredsstillende at få penicillin i 3 måneder, være uden penicillin i en måned, blive indlagt med samme symptomer igen og så være på penicillin igen uden svar og forklaringer på hvad det skyldes, hvorfor kommer det igen, og hvad kan der gøres ved det!
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
- 141 Blev udskrevet [] en eftermiddag med hjemtransport af Falck. Der var sørget for fuld hjemmepleje. Men skulle dagen efter stille [om formiddagen] til ambulant undersøgelse også i Herning, hvortil der skulle arrangeres transport i kørestol. Det klarede hospitalet for mig. Fik dog en sur kommentar fra sygeplejersken på ambulatoriet om, at der var bestilt sengetransport, hvilket vi ikke havde nogen indflydelse på. Kunne det ikke have været bedre, hvis udskrivelsen havde ventet til eftermiddag [dagen efter]?
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 143 Anden by har dårlig service. Herning er tusind gange bedre.
[Relationer til personale/Pleje] I høj grad
- 147 Havde en god oplevelse af afdelingen og personalet, men kunne ønske mig, at der var toiletter for andre, som ikke bruger toiletet som os. Oplevede at en muslimsk kvinde, der lå på stuen og benyttede samme toilet som os, stå op og tisse, og det giver et forfærdelig uhumsk toilet. Så ved snart ikke, hvor man skal træder eller sidde for ikke at ramme hendes urin. Og det er jo ikke særlig hygiejnisk.
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] I høj grad
- 152 Det ville være godt, hvis der var en gennemgående kontaktperson, som havde styr over patientens forløb og fulgte op på diverse undersøgelser og tiltag. Derudover ville tid til den enkelte også have stor betydning for indlæggelsens kvalitet.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] I nogen grad