

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

**Akutfdelingen**

Hospitalsenhed Midt

## **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		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
10	Ikke noget bestemt, men flot modtagelse og god behandling ros til alle.	I meget høj grad
12	Super behandling og højt humør, med dertil hørende humør, som gjorde oplevelsen god.	I nogen grad
13	Den almindelige læge var lidt sur, da skaden var sket ti dage forinden. Jeg havde været til egen læge forinden, som havde henvist mig. Det viste sig dog også at være tre forstrukkede ledbånd, så det var ikke forgæves, synes jeg. Jeg blev lidt ked af behandlingen, da jeg [er ung] og var helt alene på sygehuset. Det øvrige personale var rigtig søde ved mig.	I høj grad
16	Det var helt igennem uproblematisk og ukompliceret. Venlige mennesker og passende travlhed.	I høj grad
19	Det var sødt og venligt personale hele vejen rundt.	I høj grad
33	Ingen.	I meget høj grad
34	Jeg blev efter røntgen sendt tilbage til egen læge og derefter tilbage til skadestuen. Unødvendigt! Ellers rigtig god behandling.	I nogen grad
39	Vores ventetid var tre en halv time. Vi foreslog at ansatte flere medarbejdere. Derimod var personale meget imodkømmende og venlige.	I høj grad
62	Jeg kom ind med en forstuvet nakke, og jeg ville gerne undersøges rigtigt godt, men jeg synes slet ikke, jeg blev grundigt undersøgt!	Ved ikke
70	Ingenting. Da det kan ikke være bedre.	I nogen grad
73	Jeg kom akut og blev pænt modtaget.	Ikke relevant for mig
99	På gangene på sygehuset er de farvede streger i gulvet, som man skal følge for at finde frem til afdelingen, næsten slidt af. Jeg synes derfor, at afdelingen var svær at finde.	I høj grad
103	Jeg følte, at jeg var i gode hænder lige fra begyndelsen.	I meget høj grad
104	Min ankomst til skadestuen var lidt kaotisk, og det var også årsagen til min fejldiagnosticering af min skade.	I ringe grad
122	Den første gang, der tog de ikke et billede af håndledet, de tog bare noget papir på, men først [to dage senere] tog de billede [og fik] lagt gipsen på.	I nogen grad
154	Jeg [har] ingen forslag.	I høj grad
160	I lægevagten blev jeg informeret om 10 minutters ventetid. God service med information.	I nogen grad
174	De var hurtige til at kalde os ind i røntgen, men han skulle ned på skadestuen efterfølgende, hvor der var lang ventetid for at få at vide, der intet skulle gøres, og han bare skulle hjem. Der var personale, der intet foretog sig op til flere gange i løbet af ventetiden, hvor vi kunne have fået vores besked og vende hjem hurtigere.	I nogen grad
176	De var søde til at modtage mig, men der var lige vagtskifte. Hun var meget sød, og kom ud for at sige, at det varede ikke så længe.	I nogen grad
201	Jeg ventede begge dage ca. seks timer på svar fra CT- og MR-resultat næsten uden kontakt til personale.	I ringe grad
209	Der var kortere ventetid, end jeg forventede.	I høj grad

## Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
74	Fik faktisk hverken svar på, hvor jeg havde brækket håndledet eller nogle råd til at have gips på osv.	I nogen grad
103	Man kunne godt skrive, hvad der skulle foregå fra ankomst henover bedøvelse til operation, og hvad man kunne forvente.	I meget høj grad
104	Jeg kom ind med en [finger], der var hævet og ikke kunne bevæges. Lægen mente, det var en forstuvning, og [jeg] fik et symbolsk bind på, og det nok skulle gå over. [Jeg bliver dagen efter] ringet op fra Viborg Sygehus, at jeg skal komme ind igen, da man har fundet tegn på afsprængning af knogle samt ledbåndsskade. [] i alt ti dage senere får jeg en ny tid på skadestuen igen. Her spørger lægen ind til [en anden finger], da det står i journalen. Lægen havde skrevet forkert i den første journal, hvilket også bekræfter hans travlhed, ligegyldighed og mangel på undersøgelse af min [finger], da jeg var på skadestuen. Nu er jeg sygemeldt.	I ringe grad
176	Nej.	I meget høj grad
187	Efter besøg ved egen læge blev NN sendt til røntgen af knude på underbensknoglen og derefter i skadestuen. Vi blev på intet tidspunkt informeret om, hvad der blev set efter, og hvordan vi skulle forholde os. Vi fik at vide, at det umiddelbart så fint ud, men at de ville sende hans billeder til [andet sygehus], intet om hvem de blev sendt til eller hvorfor. Lægen virkede noget usikker, og måtte flere gang spørge en anden. Først dagen efter blev vi ringet op af egen læge, som informerede om, hvad der blev set efter og hvem der skulle se på NNs billeder. Efter ca. 14 dages ventetid på svar, som skulle komme til egen læge, kontaktede vi selv [afdelingen], og fik at vide at hans sag var sendt forkert, og den derfor ikke var kommet med på konference endnu. Vi har manglet at blive informeret bedre om, hvad NN blev undersøgt for, og hvad der videre skulle ske.	I ringe grad
201	Møder på Skive Sygehus for at få taget røntgen, men får at vide, at jeg skal ligge mig på en seng, så jeg kan blive kørt til Viborg Sygehus, men får så at vide i Viborg, at jeg skulle egentlig have taget røntgen i Skive. [Herefter] kommer jeg så i CT-scanneren og venter på svar [i flere] timer, og jeg får halskrave på og skal hjem, men møde næste dag [om morgenen] til MR-scanning. Kommer til [noget tid efter] og venter på svar til [til ud på eftermiddagen]. Får så at vide, at jeg kan tage hjem. Jeg fortæller, at det ikke er halsen, som jeg her ondt i, men omkring ryggen, men får ikke noget svar på det problem.	I ringe grad
214	Manglende information om, hvor jeg kunne henvende mig med spørgsmål.	I nogen grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
25	Der var bestilt blodprøver på mig, men det var en anden patient der skulle have taget dem.	I nogen grad
74	Jeg blev væk i systemet, og lægen sendte også oplysningerne til et andet hospital.	I nogen grad
141	At man lovede mig, jeg kom til nu [].	I nogen grad
147	Jeg fik ingen behandling.	Ved ikke
187	Vi har fået at vide at NNs billeder ikke blev sendt det rigtige sted hen.	I ringe grad
201	Jeg kan ikke forstå, at scanner ikke tog ryggen og hoften med, når jeg var trykket så voldsom der. Døjer stadig med det.	I ringe grad

### Skriv venligst her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
12	Humør, god oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

15	Jeg er en gammel pige på 88 år, som har haft rigtig meget med sundhedsvæsenet at gøre gennem årene. Jeg har gennemgået 10-12 operationer, utallige undersøgelser, samtaler m.m., og jeg kan kun sige, at jeg altid har fået en god behandling på de forskellige afdelinger. Jeg har stor ros tilovers for vores dygtige personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
55	Der var lang tid til blodprøvetagning (omkring halvanden time). Det er meget lang tid, når jeg skulle vente to timer derefter. Når jeg samtidig er urolig. [Ventetid]	I nogen grad
74	Det var super skønt at blive modtaget med et smil, men synes, at jeg manglede information angående situationen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
99	Få opfrisket orienteringsstreger i gulvet, så man kan finde rundt. Tydeliggøre, hvor venteværelset er. [Fysiske rammer]	I høj grad
103	Personalet gjorde, at hele forløbet, fra første besøg på skadestuen til efterfølgende besøg på ambulatoriet og operationen, var en meget positiv oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
104	Ambulatoriet rettede op på det, der var sket ved det første forløb, og jeg fik en god behandling. Jeg er jo ikke færdig endnu, og skal videre til andet sygehus for genoptræning, da jeg bor i anden by. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
131	Fantastisk sødt personale både på røntgen og skadestuen. Der var kun kort ventetid begge steder. Pga. forvredet ankel blev jeg kørt i kørestol fra skadestuen og ud til bilen. Fantastisk service og overskud af personalet. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
134	Mit besøg i Akutafdelingen var godt. MEN samarbejdet omkring min skade (en brækket [] knogle) var ringe. 14 dage før besøget i Akutafdelingen vurderede en vagtlæge, at hånden ikke var brækket, og jeg blev ikke sendt i røntgen. Efter mit besøg på Akutafdelingen blev jeg af lægen i Akutafdelingen henvist til en MR-scanning. Der var fire ugers ventetid, men jeg fik en afbudstid. Da jeg var blevet MR-scannet, kunne jeg ikke få svaret, men skulle vente på at få en tid. Desuden fik jeg at vide, at det var et problem, at det var Akutafdelingen, der havde henvist mig (for mig giver det ingen mening). Kun fordi jeg ringede flere gange, fik jeg et svar på MR-scanning pr. e-boks. Så efter fire uger fik jeg endelig besked om, at jeg havde et brud i hånden. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
139	Var venlige og lydhøre. En rar oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
155	Jeg skriver/besvarer skemaet på vegne og i samråd med min mor, NN, som er dement. Jeg er, som datter, rystet over forløbet, både på plejehjem og sygehus. Bliver ringet op, at min mor skal i røntgen pga. smerter i hoften. Ingen fra plejehjemmet tager med. Jeg har mulighed for at tage med og heldigvis for det. Min mor bliver meget forvirret, når hun rykkes ud af hendes vanterammer, og kan f.eks. ikke huske sit CPR-nummer. Ved ankomst til sygehuset kommer tre sygeplejersker og spørger om det samme. Den tredje får så spurgt ind til; har du svært ved at huske? Nej, det mener min mor ikke. Hvortil jeg så kan nikke. Efter undersøgelsen kommer der en læge og forklarer min mor en hel masse, og igen min mor er dement. Hun forstår det ikke. Efterfølgende venter vi to go en halv time på at komme tilbage til plejehjemmet, fordi der er sket en kommunikationsfejl; der er ikke bestilt afhentning. Hjemtransport er med Flextrafik, som har min mors gamle adresse, som hun fraflyttede for to og et halvt år siden. Jeg gør chaufføren opmærksom på, at vi kører den forkerte vej. Chaufføren måtte ikke køre hende til plejehjemmet, før han havde haft ringet til sygehuset og fået oplyst hendes adresse, og det var blevet ændret i Flextrafiks system. Jeg er rystet over, at hvis jeg ikke havde været med, så var min mor blevet kørt til sin gamle adresse og sat af. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
180	Stor ros til sygeplejersken, som tog imod os og var med hele vejen. Dog var der SUPER lang ventetid til røntgen, hvilket ikke er specielt sjovt med et barn med brækket arm. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
181	Ved rutinekontrol opdagede lægen forværret hul i hjerteklap. Ringede straks til Viborg og fik tid til videre undersøgelse. Meget tilfreds med forløb. Fra kontrol til videre samtale i anden by vedrørende udskift af hjerteklap. Kun gået ca. 14 dage alt inklusiv. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
187	Vi ville ønske, at vi var blevet bedre informeret/beroliget. Personalet var meget søde og imødekommende. Der var ikke så lang ventetid. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad