

Kommentarsamling



Planlagt indlagte patienter

Reumatologisk Afdeling U

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		Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
2	Blev fint modtaget og sendt til blodprøve i mellemtiden, til der blev en ledig seng. Det var den første dag, hvor sengeafdelingen var flyttet [fra en bygning til en anden].	I høj grad
5	Har bestemt ingen grund til at klage.	I høj grad
10	Jeg var indlagt af flere omgange, og der var ALDRIG nogen seng! Jeg tænker, at de kun indkaldte mig til indlæggelse, så de havde hele dagen til at komme for sent!	Slet ikke
19	God modtagelse ved ankomst. Jeg blev hurtigt informeret i undersøgelsen med alle informationer, hvorfor der var grundlag for undersøgelsen. Jeg følte mig tryk ved hele undersøgelsen, og jeg føler mig tryk ved at blive genset om én uge.	I høj grad
20	Flot modtaget og efterfølgende utrolig fint samarbejde mellem min kone, mig og personale.	I høj grad
30	Har kun ros til min modtagelse. Et sødt og meget imødekommende personale.	I meget høj grad
35	Alle var søde og dejlig OG TAK FOR DET.	I meget høj grad
42	Jeg blev overført fra akut ved Tage Hansens Gade.	I nogen grad
44	Ingen. Alt var ok.	I meget høj grad
49	Da jeg stadig går til undersøgelse, går jeg ud fra, jeg er indkaldt til indlæggelse for at kunne komme til samtale med læge i løbet af dagen. Jeg blev indkaldt til indlæggelse [om morgenen] og kom til samtale ca. [fem en halv time senere] samt blodprøve [en time senere]. Herefter kunne jeg køre hjem igen. En lang dag, men flinkt og venligt personale.	I meget høj grad
50	Rigtig god modtagelse. Jeg fik information og tider på de undersøgelser, jeg skulle til.	I meget høj grad
53	Jeg sad ude på gangen og ventede i to timer, før jeg fik at vide, at jeg ikke kom til at få en seng, men bare skulle være på gangen hele dagen. Som det mindste bør personalet undgå at viderebringe informationer og give hinanden besked ude på gangen. Luk dørene. Kommunikation om patienter eller forskellige procedurer bag lukkede døre.	I ringe grad
60	Ville rigtig gerne have vidst, hvor længe jeg skulle være indlagt, så jeg ikke havde pakket til flere dage, for at blive sendt hjem samme dag. Havde ringet nogle dage tidligere og spurgt, hvor længe jeg skulle være indlagt sådan cirka, hvilket er ret mærkeligt, man ikke vidste, idet alle undersøgelser og samtaler var lagt samme dag. Jeg har halvanden times transport, og det ville være rart at kunne planlægge, hvad det skal ske.	I høj grad
67	Pga. overbelægning var der ikke ledige senge før over middag.	I meget høj grad
69	Alt var perfekt. Dygtig medarbejder I har.	I meget 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?
10	Virkelig dårlig kommunikation afdelingerne imellem. Den ene afdeling troede, jeg skulle opereres, mens den anden havde læst det som en almindelig undersøgelse. Generelt noget rod og mange timers arbejdstid!	Slet ikke

58 En sygeplejerske ville give mig insulindrop, jeg nægtede at få det. Det viste sig efter en time, det slet ikke var til mig, men jeg fik ingen forklaring eller beklagelse. 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?
2	Ikke nøjagtige oplysninger om medicin. Jeg havde forstået, at den nye biologiske medicin var til erstatning af [anden medicin]. Jeg afleverede derfor den gamle medicin til hospitalet. Pt. udviklet sig i uheldig retning. Den nye biologiske medicin skulle åbenbart have været supplement til den [anden medicin], jeg allerede fik. Jeg håber nu på, at det vender sig til fremgang eller bedring med [sygdom].	I høj grad
5	Intet at bemærke.	I høj grad
19	Fuldt tilfreds med indlæggelsen og de talrige ambulatoriebesøg, og føler trykthed ved atter ambulatoriebesøg.	I høj grad
20	Vi har fået en behandling over al forventning.	I meget høj grad
26	Da jeg blev "indlagt" og fik brevet, var jeg faktisk overhovedet ikke klar over, hvad der skulle foregå, heller ikke om jeg kom hjem samme dag! Og indlagt er måske så meget sagt! Jeg sad 7 timer i et venteværelse, mens jeg løbende blev kaldt til undersøgelse. Det var ikke så fedt, da jeg faktisk kom pga. muskel og ledsmerter! Samtidig blev selvsamme venteværelse brugt til samtale med en ældre dame, der denne morgen havde mistet sin mand! Hvis jeg ikke af egen fri vilje var gået ud, havde jeg kunnet overheøre denne triste pårørendesamtale! I samme venteværelse lå en yngre mand, som igennem dagen blev behandlet i dette rum!	I nogen grad
41	Jeg har som sådan ikke manglet information før eller efter indlæggelse, dog var jeg ikke vidende om at diverse undersøgelser taget under indlæggelsen, og deraf svar, ikke ville blive sendt hjem til mig, medmindre der var "noget galt!" Svar i forbindelse med undersøgelserne vil blive meddelt ved første kontrol, får jeg senere at vide, men dette vidste jeg ikke. Dermed blev jeg lidt nervøs over, at svarene IKKE kom hjem, og valgte selv at kontakte afdelingen. Så, information om svar og hvordan de bliver meddelt, beroliger i en i forvejen urolig periode af ens liv :-). Tak.	I høj grad
46	Boede på patienthotellet.	I høj grad
53	Ventetid på svar fra undersøgelse, samt at lægen husker at bestille en tid, så man ikke selv skal ringe ind og kontrollere, om alt bliver gjort og finde ud af, at det ikke er gjort...	Slet ikke

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
2	Jeg har næsten kun mødt forskellige læger, men det har også strakt sig over [en periode]. Har nu fået at vide, at ved fremtidige opfølgingsbesøg vil det være den samme læge, der bliver tilknyttet. [Kontaktperson]	I høj grad
5	Mangel på søvn var for mit vedkommende et enormt problem. Bliver vækket for mange gange, plus vækning fra klokken seks om morgenen, var ikke af det gode. Uden søvn bliver man bare ikke rask. Personalet er yderst behagelige og søde mennesker. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Jeg synes, at det er en fantastisk afdeling, hvor man virkelig føler, der bliver taget hånd om en. Stor ros fra mig.	I meget høj grad
10	Det ville være dejligt, hvis lægerne udviste respekt for patienterne, vi har også et arbejde at passe! Kort sagt: de er der for patienternes skyld og IKKE omvendt! [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke

19	Jeg har et godt indtryk af, at al personale er perfekt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Mine sygeplejersker var alle utroligt flinke, selvom der var mange indover. Jeg vil ikke nævne navne, men de skal alle have tusind tak. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
26	Det var såmænd ok. Det er jo ikke afdelingens skyld, at de bliver slået sammen med en anden afdeling. Fordi det er sommerferie! MEN de var alle søde og venlige og gjorde deres bedste! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
38	Jeg blev "behandlet" af en meget flink [] læge, som ikke havde NOGEN erfaring med hensyn til undersøgelsen, som jeg skulle have lavet. Derfor fejl, som ikke burde ske! Man skal også selv være "MED" med hensyn til f.eks. blodprøvetagning. Der var også ved at ske fejl, som jeg fik afværget. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
41	Det var godt at starte på Diagnostiseringsambulatoriet, og dér mærke, at de sendte mig videre til Reumatologisk, efter grundig undersøgelse og samtale, og med en foreløbig diagnose og besked om yderligere undersøgelser ved dermatologerne. Diagnostiseringsambulatoriet var ligesom en tovholder. Diagnostiseringsambulatoriet sendte mig videre i systemet og gav mig en kontaktperson at ringe til, når og hvis jeg blev usikker. Skaber tryghed, at man som person føler andre fører én videre i systemet og på den måde tager ansvaret. Desuden har flere læger kontaktet mig pr. telefon hjemme, efter at jeg selv har kontakttet eksempelvis en konkret afdeling med baggrund i bekymring eller usikkerhed og orienteret om undersøgelser/svar og kommende undersøgelser. Velvidende, at læger m.m. har meget travlt, så alligevel givet sig tid til at berolige nogle af os mere bekymrede patienter! DET betyder utroligt meget på den lange bane! Tak! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
46	Et flinkt og hjælpsomt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
53	Udredning af patient: sørg for at det er den samme læge, der ser patient ved udredning. Så sæt ikke en læge NN på en patientudredning, når lægen ikke kommer til at være der i hele forløbet. Der kommer jo til at være en læge hver gang. Det trækker forløbet ud (et års udredning er altså for længe). Undersøg hvordan patienten klarer sig i hverdagen selv. Er patienten smertedækket? Hvordan hænger det økonomisk sammen for patienten under udredningsforløbet? Kommunikation på gangene: Luk dørene, giv beskeder til hinanden bag lukkede døre. Luk døren, når der dikteres. Rekvisitioner: Lægerne må gerne huske at bestille, når nu de siger, de gør det og skriver det i journalen også, det gælder b.l.a. 1. blodprøver. 2. billede diagnostik 3. nye tider 4. indlæggelse. Det kan ikke passe, at man selv hver gang ender med at være nødt til at ringe til sekretæren for at få hende til at bestille det. Så er der hvert fald noget i processen, der er gået galt. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Patientinddragelse]	Slet ikke
56	Er ikke endeligt udredt, mangler en del undersøgelser endnu.	Ikke relevant for mig
64	Sygeplejerskerne og servicepersonalet var fantastiske, men man snakker med alt for mange forskellige læger og skal hver gang selv fortælle ens sygehistorie forfra. Det virker som om, man ingen journal har, eller man ikke har læst den. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I nogen grad