

Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

Ældresygdomme

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		Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
14	Blev indlagt om aftenen, og allerede næste formiddag var der møde med læge NN samt en sygeplejerske.	I meget høj grad
16	Det er svært at svare, da min mor havde [flere] forskellige indlæggelsesforløb i [sensommeren]. Hun er [gammel] og kan ikke selv redegøre for sine oplevelser, da hun var meget smertepåvirket og blev meget forvirret bl.a. pga. de mange hurtige forløb med skift mellem akut afsnit og geriatrisk og ikke mindst de pressede hjemsendelsesforløb. At være så smertepåvirket, bange m.m. bliver meget forstærket ved, at der tales hjemsendelse, næsten inden patienten er landet/behandlet. Min mor var hjemme før indlæggelsen hos jer, hun klarede stort set alt uden hjælp.	Ved ikke
17	Det var bare perfekt. Meget fin modtagelse med rundvisning.	Ikke relevant for mig
30	Indlagt via akutmodtagelse, opereret og overflyttet til afdeling for Ældre sygdomme.	Ikke relevant for mig
37	[Patienten] husker intet fra indlæggelsen, men som pårørende (jeg var ikke med til indlæggelsen) følte vi os trygge, og der blev taget fint hånd om patient og fulgt op efterfølgende. Lægen, der udskrev [patienten], var rigtig god og grundig.	Ikke relevant for mig
39	Jeg kan ikke huske ret meget efter, at jeg har haft en blodprop.	I høj grad
41	Nej det har jeg ikke. :-).	I meget høj grad
50	Udskrevet efter operation på Nørrebrogade, overført til Skejby.	I nogen grad
70	Alt var ok.	I meget høj grad
88	Modtagelsen var fin!	I meget høj grad
99	Har dyb respekt for personalet. De løber stærkt, men er altid smilende. Så fint. Vi har et godt system her i landet, man kan altid få hjælp.	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?
9	1. Operation af håndledsbrud udsat fra søndag til onsdag, hvor jeg fastede flere dage i træk [Aarhus afdeling]. 2. Ældreafsnit: Pådrog mig flere medicinske komplikationer under indlæggelsen i form af forstoppelse i svær grad, tæt på at være dødelig samt lungebetændelse og liggesår. Endvidere blev kateteret først fjernet dagen før, jeg skulle hjem, dvs. havde været der under hele indlæggelsen. 3. Blev slet ikke vasket, dvs. kom ikke i bad under hele indlæggelsen!	Slet ikke
16	Hjemsendelse uden at være sufficient smertebehandlet samt en del [] morfin, som NN ikke kunne håndtere. Manglende []sbehandling, og da det endelig virkede, og NN bad om at komme på toiletet (godt nok klokken seks om morgenen) fik NN at vide, at der ikke var tid [til] at tage NN op, så NN måtte gøre det i bleen! Ordinationen af medicinpræparatet afdelingen selv havde deponeret ved [] indlæggelse en uge forinden. NN kunne ikke tåle det. Jeg opdagede det. Efter tre dages indlæggelse [] beklages fejlen[].	I ringe grad
38	Et enkelt nyt røntgenbillede ikke set. I stedet [fik jeg] information om et gammelt.	I meget høj grad
50	Min mor blev fejlagtigt udskrevet til eget hjem. Hun er [gammel], frisk men gammel. Hun burde være visiteret direkte til rekreationsophold på et andet sted. Fatal fejl. Svigt i hjemmeplejen efterfølgende. [Forskellige komplikationer og sygeforløb], fulgte ikke anvisningerne på tablet. Gav min mor afføringsmiddel i [mere end en uge]! Rystende beslutning at sende hende hjem.	Slet ikke

54	En sygeplejerske ville trække mig længere op i sengen, men tog så hårdt fat i højre arm, at huden blev revet temmelig meget af. Jeg fik indtryk af, at sygeplejersken NN ville sende en flyer med hjem ved udskrivelsen. Det skete ikke.	I ringe grad
76	Jeg oplevede ingen fejl.	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?
16	Som pårørende kunne vi have brugt en folder/pjece om vanligt indlæggelsesforløb, [] m.m., specielt når [] akut sker på en fredag. Blev genindlagt efter en uge hjemme i smertehelvede, forvirring, svigtende hjemmepleje, UHENSIGTMÆSSIGT at skulle omkring akut [], da de mange skift skaber [] forvirring og utryghed hos et gammelt menneske. Genindlæggelsen skyldes, at NN var blevet for tidligt udskrevet! Trods aftale om operation inden for fire døgn, bliver hun udskrevet fra jer til eget hjem i ventetiden! Til en weekend med atter svigtende hjemmepleje. Var NN hjemme i 48 timer, før end smertebehandling var blevet glemt to gange!	I ringe grad
37	Personalet var utroligt venlige og forstående, NN fik en fin behandling.	Ikke relevant for mig
49	Udskrivelserne: sensommeren 2017 og efteråret 2017. Indlæggelsesforløbene har været fuld tilfredsstillende, hvorimod udskrivelsesforløbene har været katastrofale. Udskrivelse: sensommeren 2017. Min seng skulle udskiftes med en hospitalsseng. Sengen skulle leveres om eftermiddagen på udskrivelsesdagen, men forinden skulle min egen seng fjernes. Fjernelse af min egen seng tog min mand og søn sig af dagen før udskrivelsen. Jeg blev fulgt til eget hjem med to hjælpere allerede om formiddagen, og det var et rent tilfælde, at der var nogen hjemme, da jeg forventelig først skulle komme om eftermiddagen, når hospitalssengen var ankommet. Jeg kom altså hjem totalt udmattet, og selv med to hjælpere var det svært for mig at klare strabadserne ved at gå selv med støtte. På toppen af dette var der altså heller ingen seng at ligge i. Vedrørende min medicin følte jeg også, at hjemmeplejen ikke rigtig var klar over, hvad der skulle foregå. I min Journal står udskrivelsen til om eftermiddagen. Hvordan kan det være, når jeg allerede var hjemme før middag og uden seng? Udskrivelse: efteråret 2017. Knap så slem som den første. Transporten hjem var hensynsfuld og OK. Men det var igen et tilfælde, at min mand opdagede min ankomst, idet han var på vej hen på boligforeningens kontor og tilfældigt opdagede bilen og så mig komme ud. Min mands sundhedstilstand er også meget hurtigt blevet forværret, idet han har fået store smerter i forbindelse med kræft forårsaget af arbejde. Det blev aftalt med hjemmeplejen, at vi skulle få mad udefra. Det tog flere dage, før det gik i orden og første gang ringede buddet, idet han ikke kunne komme af med maden. Han stod udenfor vores gamle adresse. Det er flere år siden, vi flyttede, og alle registreringer er ok. Hvordan det kan gå til, fatter vi ikke. Hjemmehjælperen, som bestilte maden, kendte ikke noget til den gamle adresse.	I høj grad
50	Dårlig kommunikation mellem Skejby-teamet kontra hjemmeplejen! Og derved hjemmeplejen indbyrdes. Fatale fejl opstår. Det burde være normal procedure at sende ældre til rekreationsophold.	Slet ikke
52	Blev udskrevet til det plejehjem, hvor patienten i forvejen boede på. Fulgt fint op af Ældreteamet.	I meget høj grad
54	Jeg fik en liste med telefonnumre og navne, men da jeg ringede hjemmefra, fik jeg at vide, at jeg var udskrevet og måtte spørge min egen læge.	I ringe grad
71	Blev udskrevet og sendt hjem med sygetransport, UDEN at mine pårørende var informeret om det. Skulle bruge mit nødkald for at informere hjemmeplejen om, at jeg var kommet hjem. Blev udskrevet, uden at der var lavet recepter på min medicin, til trods for at min dosispakke medicin var blevet seponeret, og der var lavet ændringer i min medicin under min indlæggelse. Samtidigt blev jeg sendt hjem med en insulinpen til min IKKE insulinkrævende type to diabetes. Hjemmeplejen var ikke informeret om min situation, som krævede mere pleje og hjælp i hjemmet end tidligere. I de papirer, der blev lavet i forbindelse med min udskrivelse, beskrev personalet mit funktionsniveau som værende uændret i forhold til før indlæggelse, til trods for at jeg ikke kunne stå på mine ben, hvor jeg før indlæggelse selv kunne gå rundt i min lejlighed. Var indlagt pga. [infektion], men blev flere gange fejlet af. Og min [cancerdiagnose] blev hele tiden fremhævet og gav både mine pårørende og jeg selv følelsen af, at der var grænser for, hvor meget de ville gøre for at behandle mig, da jeg er erklæret terminal.	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?
----	--	--

14	Afdelingen samt hele opholdet har bestemt levet op til vores forventninger. Som noget specielt kan nævnes den meget tætte kontakt vi har haft til læge NN både personligt og telefonisk. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Jeg savner stadig kræfter til at skrive en samlet behandlingsklage til afsnittet. Jeg har mundtligt flere gange fortalt personalet fra SOSU til læge om de uhensigtsmæssigheder, vi oplevede, så de ved det, men bliver det anderledes i fremtiden? De tre forløb indeholdt episoder, både gode og næsten fatale. Vi oplevede tydeligt, at det var meget vigtigt at udskrivelsen blev aftalt, og den stod ikke til at ændre trods det, at behandlingen ikke var sufficient! Og jeg ved godt, det ikke er sundt for ældre mennesker at være væk fra eget hjem for længe, men det har i den grad forlænget min mors rehabilitering, at hun nåede at blive så angst og have insufficient smertebehandling over så lang tid. Og blev "smidt hjem" i den tilstand. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
17	Alt var bare helt på toppen, fra man så stuen til de forskellige faciliteter, tip-top. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
38	Dejlig grundig information fra læger og sygeplejersker :-). Godt og trykt forløb! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
41	Tak for omsorgen. :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
49	Bedre kommunikation ved udskrivelse og opfølgning på, hvad der skal ske efter udskrivelsen. Det kan jo ikke nytte noget, at det tager flere dage inden de mennesker, som skal stå for plejen efter udskrivelsen, er klar over, hvad der skal foregå. Registrering af kost og drikkeindtag duede ikke, da det ikke var tilstrækkeligt konsekvent udfyldt af alle involverede. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
50	Udskriv ALDRIG så gammel [en patient] til eget hjem. De SKAL være i kompetente hænder og have rekreationsophold inden udskrivelse til eget hjem! Hjemmeplejen begår alt for mange fejl, da kommunikationen er dårlig. Så regn aldrig med, at 100 afløser de løfter opgaven. Det gør de IKKE! [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
52	Jeg, hustru til patient, blev fuldt ud orienteret. Personalet gjorde et stort arbejde for at finde frem til den medicin, som min mand skulle have for Parkinsons sygdom. Han kunne ikke synke efter operationen. Man fandt så frem til noget, der måtte knuses. Disse piller får patienten stadig, da han ikke er glad for at synke. Som pårørende blev jeg holdt godt orienteret. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I meget høj grad
54	Lægerne havde stillet i udsigt, at jeg måtte se scanningen, men det så jeg aldrig. Før scanningen skulle der tages blodprøver. To forsøgte, begge fejlede. Efter hjemkomst fik jeg en voldsom hudsygdom. En fra det [sundhedsfaglige personale] var meget dominerende overfor personalet. Ved hjemkomst var rent tøj og snavset tøj bragt i samme plastpose. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
62	Min mor blev kørt hjem af fysioterapeut [om formiddagen]. Hun sagde til min mor, at hjemmeplejen kom samme dag [om middagen]. Først næste dag kom der en fra hjemmeplejen. Heldigvis kom jeg (datter) og sørgede for min mor. Ikke godt! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
88	Jeg fandt afdelingen perfekt for os gamle []. Et personale der er venligt, hjælpsomt og effektivt. Jeg har ligget på mange hospitaler, men Skejbs ældreafdeling er klart den bedste. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad