

Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

Akut1 Fælles Akut Sengeafsnit

Fælles AKUT Afdeling

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?
1	Jeg blev ikke informeret om, hvad jeg fejlede, og der gik flere timer inden, de kunne undersøge mig.	I ringe grad
6	Meget larm og lys hele tiden. Ikke rart at skulle opgive personlige oplysninger til læge med videre, når der ligger tre andre bag et forhæng og lytter med. OBS tavshedspligt. Meget ventetid.	I nogen grad
18	Lidt koks i modtagelsen ved skranken. De kunne blot have slået mit navn op og set, at det var vagtlægen, som havde indlagt mig.	I meget høj grad
21	Der var meget travlt og for lidt personale.	I nogen grad
31	På ÅU Sygehus er det en gammel nedslidt akutafdeling, hvor mange mennesker bliver proppet ind meget hurtigt. Der er ikke meget plads. Når Skejby bliver åbnet, formoder jeg, at der bliver meget mere plads, og at patienterne straks bliver overflyttet til en relevant afdeling, når diagnosen er blevet udfærdiget. Det er træls at ligge i lag, indtil det sker. Der er i øvrigt et stort behov for meget mere kvalificeret personale, der taler tydeligt og forståeligt dansk. De akutte patienter, som jeg var indlagt sammen med, var mellem 60 og 90, og de kunne ikke tale engelsk. Trygheden ligger i forståelse mellem patient og læge, især når man er syg og chokeret. På Skejby håber jeg ligeledes, at den pårørende kan få noget at drikke. Da jeg blev indlagt, fik han ikke så meget som en dråbe i 5 timer.	I høj grad
35	Super og professionelt. Også super opfølgning på to forskellige afdelinger på andet sygehus. Også super opfølgning hos praktiserende læge. Men desværre dårlig behandling [i efteråret] på AKH Neurologisk pga. lægen var uforberedt og måtte derfor bede mig om at opsummere patientforløbet hos ovennævnte [] instanser. Lægen foretog ikke nogen undersøgelse af mig, selvom jeg var indkaldt til en undersøgelse! Lægen foretog en konklusion på et delforhold, som [tilsidesatte] samtlige ovennævnte instanser. Selvom han som nævnt var uforberedt og ikke havde undersøgt mig. Kun samtale.	I meget høj grad
38	Har kun godt at sige om hele forløbet.	Uoplyst
40	Jeg var indlagt hos jer grundet brystmerter. Ved vagtlægen blev der fundet ud af, at mit ubehag skyldtes, at mit hjerte sprang et slag over. Da jeg ikke havde oplevet dette før, blev jeg selvfølgelig meget forskrækket, og jeg synes desværre, der gik alt for lang tid, fra jeg blev indlagt, til der kom en læge, som kunne fortælle mig, at det ikke var alvorligt, og at jeg ikke skulle være bange. Jeg synes personligt, at jeg lå og var unødigt bange i alt for lang tid, hvilket var en rigtig ubehagelig oplevelse. Jeg har fuld forståelse for, at lægerne og sygeplejerskerne har enormt travlt og skal løbe stærkt, men hvis jeg skulle komme med forslag til forbedringer, skulle det være noget som dette.	I ringe grad
42	Fantastisk personale! Meget omsorgsfulde!	I meget høj grad
62	Super god service trods travlhed hos personalet. Rigtige søde og dygtige mennesker.	I meget høj grad
67	At man hurtigere får lidt at vide. Jeg blev efter lidt ventetid først indlagt og lagt hen i en rigtig seng, selvom jeg havde store smerter. Da jeg så var blevet tilset af en læge, gik der over otte timer, før jeg overhovedet fik noget at vide om, hvad der skulle ske. Da jeg blev indlagt, havde jeg også fortalt, at jeg ikke havde fået noget at spise siden aftenen inden, og alligevel blev jeg nødt til at spørge [om natten], om jeg ikke nok måtte få noget at spise, eller om jeg stadigvæk skulle faste, selvom der var gået [mange] timer. Jeg synes, at det er dårligt, at der skulle gå så lang tid, hvor jeg ikke fik andet at vide, end at jeg skulle faste. Kan selvfølgelig godt forstå, at jeg skulle faste, hvis jeg hurtigt skulle opereres, men blev først opereret dagen efter igen om eftermiddagen, og det havde virkelig været lang tid uden mad, hvis jeg ikke selv havde råbt højt.	I ringe grad
68	Positiv, professionel og særdeles venligt personale, der tog ekstremt hurtigt fat ved min indlæggelse.	I meget høj grad
80	Jeg var henvist til afdelingen fra en anden afdeling, og alt gik gnidningsløst.	I meget høj grad
96	God behandling.	I meget høj grad
99	Konklusion på alle spørgsmål: Meget dårligt!	Uoplyst
105	Hurtig og kompetent behandling. Sød og venlig betjening.	I meget høj grad
131	Jeg fik en helt igennem god behandling. De har hurtige til at få mig indlagt, lægen tog sig god tid til at snakke med mig, og sygeplejerskerne var rigtig søde og hjælpsomme.	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?
5	Kørt direkte fra scanning på operationsbordet, og isat saks på ryggen/skulder. Ingen information. Svært smerteplaget af indlæggelse af saksen. Ingen lokalbedøvelse inden.	I ringe grad
79	Fejlmåling ved egen læge.	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?
5	Ingen informerede mig om, at de havde bortopereret et stykke af min tyndtarm, selvom vi spurgte ind til det hos lægen. De sagde blot, at de havde haft tarmen ude og rettet den ud.	I ringe grad
6	Noget uklar besked i forhold til henvisning til øre, næse og halslæge. Blev ringet op efter nogle dage, at de ikke ville se mig, selvom jeg havde fået henvisning til privat øre, næse hals læge. Så havde været til undersøgelse, da jeg fik at vide de ikke ville se mig?	I nogen grad
31	Da jeg langt om længe kom videre i systemet, fik jeg en meget god og kvalificeret behandling og information.	Ikke relevant for mig
38	Jeg tror, lægerne gjorde, det de kunne, men de havde travlt.	I høj grad
42	Manglede den sidste information lige inden udskrivelsen. Ærgerligt, da alt andet ellers havde været så godt og fint.	I høj grad
53	Jeg skulle have været set af dermatologerne inden udskrivelsen eller som minimum have haft en tid i Urticariaklinikken [nogle dage senere]. Ligesom der skulle have været etableret sufficient behandling inden udskrivelsen!	I ringe grad
55	På nyt medicinskema manglede klart oplysning om blærebetændelsen (hvad, der blev givet for den, hvor længe denne behandling skulle fortsætte samt hvordan, man lige tjekkede, om den blærebetændelse var ovre). Besvarelsen drejer sig hovedsagelig om indlæggelsen på Skejby.	I høj grad
80	Jeg savnede ikke noget.	I meget høj grad
115	Jeg blev pga. pladsmangel henvist til gangen, indtil min liggende transport afhentede mig. Idet jeg ikke selv kunne komme ud af sengen endside gå, var det ubehageligt ikke at have en klokkesnor i nærheden. De var dog flinke til at se til mig. En enkelt sygeplejестuderende [på] anden dagen var mere optaget af, hvad hun selv havde oplevet, som mindende om min tilstand, end at høre på mig. Resten af personalet var dog fantastisk. Jeg vil tilråde man overvåger sygeplejelevernes samtaler med patienterne, således de kan lære, ikke at tage personlige sorger og bekymringer ind til patienten. Vi har ganske enkelt ikke overskud til andet end os selv i den situation, hvor vi er syge. Generelt ros til hele forløbet. Dette ikke ment som kritik, men læring.	I høj 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?
8	Der var lang ventetid fra scanningen til, jeg fik svar. Fik lavet scanning [om eftermiddagen] og fik først svar fra en læge [seks timer senere], fordi lægen var alene på akutmodtagelsen og skadestuen. [Ventetid]	I nogen grad

17	Søde og omsorgsfulde sygeplejsker, men overordnet set manglende respons fra læge(r). Der gik flere timer imellem besøg herfra samt udskiftning af læge tre gange, før at der kom nogen reel information. Fra indlæggelse til simple svar på blodprøve osv. samt generel feedback fra læge, gik der nær otte timer. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
18	Søde, omsorgsfulde, fagligt kompetente og direkte kommunikation. Dejlig oplevelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Der var for travlt, da vi ankom på akutafdelingen, jeg startede med at være på gangen, og en sygeplejerske var tilkaldt for at "slukke brande", som hun sagde, fordi de havde så travlt, det var utrygt. Jeg ankom [lige over middag] og blev først opereret [om natten], det var lang tid at vente. Kan da godt tænke, om blindtarmen kunne være sprunget inden? Men alt gik heldigvis godt, og personalet er venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
31	Akutafdelingen skal, efter min mening, planlægge sorteringen og udskrivningen af patienter på en bedre måde. Jeg kom med et hævet, meget smertefuldt håndled og skulde, hvis jeg skulle bestemme, straks være overført til [anden afdeling]. Jeg lå i tre timer med stærke smerter. Da jeg endelig kom på [anden afdeling], fik jeg en indsprøjtning, og pist væk var alle smerter, og jeg kunne egentlig gå hjem derfra. Jeg skulle imidlertid tilbage til akutafdelingen for at blive udskrevet, og det tog så lige et par timer mere. Det er ressourcespild og dårlig planlægning. Lav lige om på det. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Ikke relevant for mig
38	Personalet var venlige, om de kunne gøre det bedre. Måske hvis de havde mere tid. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
40	Jeg lå ved siden af en ældre kvinde, som var meget bange over at skulle udskrives, da hun stadig havde det rigtig dårligt. Jeg forsøgte at henvende mig til en sygeplejerske omkring min bekymring for hende, hvortil jeg fik svar om, at jeg skulle gå ind og hive i hendes snor. Det satte mig i en ærgerlig situation, da der jo ikke "skete" noget med hende, og hun skulle egentlig heller ikke bruge noget. Jeg valgte at nævne det, så sygeplejersken var opmærksom på hende, og ekstra forsigtig, da hun var meget skrøbelig psykisk. I stedet følte jeg, at sygeplejersken var lidt ligeglad med informationen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
42	Besked ved udskrivelsen var mangelfuld (glippede), ærgerligt da alt andet var så godt. [Kommunikation og information]	I høj grad
55	På afdeling Skejby: Rum og behandling var særdeles god. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
59	Dejligt med smilende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
65	Afdelingen gjorde alt efter bogen, hurtigt og korrekt behandling. I øvrigt den bedste behandling af alle de hundredevis af gange, jeg har været indlagt i det sønderjyske. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
71	Den største gene var uroen på afdelingen, der gjorde det svært at få den nødvendige søvn. Dette kunne gøres bedre :-). Men generelt var personalet utroligt søde og imødekommende. De virkede meget omsorgsfulde og engagerede :-). [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
74	Jeg var der kun i tre timer, men sås af tre forskellige læger idet der åbenbart var vagtskifte. Det giver utryghed. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
80	Jeg mener ikke, afdelingen kunne have gjort det bedre.	I meget høj grad
89	Jeg var imponeret over, hvor søde og tålmodige personalet var på trods af travlhed. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
94	Forløbet op til, at jeg blev indlagt på Akut 1 var meget langt. Jeg lå i mange timer på akut/skadestuen, da jeg skulle vente på CT-scanning. Her var ventetiden MEGET lang, men efter jeg blev indlagt på Akut 1, følte jeg endelig der var styr på min situation, samt at smertedække mig. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
96	God behandling i forhold til diagnose, men ikke så god omsorg i forhold til hjælp med toilet/vask, fik ikke tilbudt hjælp til vask overhovedet i det døgn, jeg var indlagt. Ingen tilbud om drikkevarer, kunne ikke selv. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
97	Blev tvangstilbageholdt og tvangsmedicineret mod min vilje.	I meget høj grad

- 115 Særligt godt var, at jeg følte mig velkommen. Alle tog min situation alvorligt og hjalp mig ud over alle grænser. Jeg lånte en del hjælpemidler således, at jeg kunne klare mig derhjemme med hjælp fra min ægtefælle, og dette helt uden at spørge. Fysio- og ergoterapeut vidste, hvad jeg skulle bruge og hjalp mig med at lære at anvende hjælpemidlerne. Personalet var forstående, hjælpsomme, empatiske og rolige trods der var vanvittigt travlt på afdelingen. Alt foregik med en effektivitet, som jeg beundrer. Uden denne effektivitet var jeg ikke kommet hjem allerede dagen efter.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I høj grad
- 116 Jeg mener, der bør være flere end en læge til hele afdelingen.
[Kvalitet i behandling] I nogen grad