

Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

F1 Neurologisk Sengeafsnit

Neurologisk Afdeling F

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?
4	Min oplevelse af indlæggelsen er kun positiv, da jeg fik en god modtagelse, alle var søde og flinke. Skulle jeg have hjælp, fik jeg det.	I meget høj grad
18	Jeg blev henvist til MR scanning og har indtil videre ikke modtaget svarene.	I ringe grad
19	Blev modtaget godt, tak.	I høj grad
41	Jeg kan desværre ikke kommentere så meget, da jeg kun husker lidt. Jeg kom til skadestuen først og dernæst til afdelingen med det, der viste sig at være godartet hukommelsestab efter besøg/udredning for PTSD hos psykiater, hvor jeg efterfølgende fik blackout.	I høj grad
42	Jeg blev mødt af et meget opmærksomt og imødekommende personale og følte mig i trygge hænder, hvilket medvirkede til at gøre mig tryk i situationen.	I meget høj grad
43	Jeg var ikke ved bevidsthed, da jeg blev indlagt.	I meget høj grad
51	Jeg blev overflyttet fra andet sygehus, hvor jeg havde tilbragt en dag i akutmodtagelsen, hvor familie og samlever havde modtaget information. Da jeg ankom til Aarhus, informerede jeg om, at [et familiemedlem] var på vej senere, så der var ikke behov for, at sygehuset prøvede på at kontakte pårørende.	I høj grad
55	Modtagelsen var meget positiv og imødekommende. Jeg synes, at det er et fantastisk sted, hvor patienten er i fokus. Hvilket tydeligt kommer til udtryk gennem hele forløbet. Tak for det. Jeg følte mig meget tryk og i trygge hænder.	I meget høj grad
63	Personalet bør være bedre til at informere om det videre forløb. Ventede mange timer på tale med en læge, så man bliver i tvivl om, man er blevet glemt. Da jeg spurgte lægen, om de havde glemt mig, fik jeg svaret nej, men at de havde travlt. Fuldt forståeligt! Men når lægen går forbi én mange gange og godt ved, at man venter, bør de lige sige, "Hej, jeg ved, at du venter på mig. Jeg har lidt travlt, men du er ikke glemt". På den måde kan man undgå sure og frustrerede patienter, og det tager ikke mere end fem nanosekunder at overbringe en sådan besked. Min medpatient på stuen oplevede det samme. Alt for dårlig kommunikation.	I meget høj grad
66	Henvist fra egen læge med mistanke om hjerneblødning.	I meget høj grad
68	Absolut venligt, tillidvækkende og professionelle, men nok fortravlede.	I meget høj grad
71	Kom med ambulance fra andet sted og alt virkede super professionelt.	I meget høj grad
73	Har været bevidstløs.	Ved ikke
74	Jeg var godt tilfreds.	Uoplyst
83	Ventetiden var enorm lang, det er dog forståeligt, at der kan være akutte patienter, som prioriteres højere. Dog bør personalet på afdelingen være bedre til at kommunikere ud, hvad der forgår og ellers skabe dialog, så man ikke bare sidder og venter i eksempelvis fire-fem timer uden at tale med nogen.	I ringe grad
93	Jeg er meget tilfreds med min modtagelse og behandling på Neurologisk Afdeling.	I meget høj grad
95	Generelt tilfreds med modtagelsen.	I høj grad
102	Jeg var ikke vågen ved ankomsten.	Ved ikke
105	Har ingen forslag, da jeg intet husker fra ankomsten og det første døgn.	Ved ikke
116	Ankom til sengeafdelingen, henvist af egen læge der havde kontaktet afdelingen. Ventede ca. to timer for samtale med læge.	I ringe grad
117	Jeg overholdt aftalen med tid og sted, men det var jeg alene om. Overhold venligst aftaler. Jeg blev kastede mellem forskellige afdelinger og venteplasser i tre-fire timer, inden jeg fik anvist et sted, hvor jeg kunne anbringe mig selv og bagage. PS virkelig dårlig kaffe.	Slet ikke

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?
4	Jeg synes det har været en positiv oplevelse at være indlagt, hvis der har manglet noget, er det måske, at man selv ikke har så mange spørgsmål, fordi der er så meget, man skal huske og tage stilling til.	I meget høj grad
13	Jeg fik ikke svar på, om undersøgelsen var god eller dårlig.	I høj grad
43	Det var først nogle dage efter, jeg var blevet udskrevet, jeg blev ringet op og spurgt om, der var bivirkninger.	I meget høj grad
55	Jeg har ikke manglet information, hverken ved indlæggelsen eller ved udskrivelsen. Jeg har fået svar på mine spørgsmål. Jeg har, som tidligere nævnt, været meget tryk ved hele forløbet. Patienten er i fokus.	I meget høj grad
62	Da jeg blev indlagt, var den sygeplejerske og læge, der tilså mig, meget imødekommende. De spurgte ind til min situation og vejledte mig i den behandling, som de forventede, at jeg skulle have. Selve undersøgelse blev også hurtigt iværksat. Efter personaleskift sidst på eftermiddagen fik jeg ingen information om noget overhovedet. Jeg ventede på den læge, der skulle give mig besked om prøveresultater m.m. fra [midt på eftermiddagen] til [sen aften]. Ingen fortalte mig noget om noget, og de par gange, hvor jeg selv spurgte om noget, blev min henvendelse ikke særlig positivt modtaget. Ingen kom ind på min stue med information, og når jeg gik ud på gangen, kiggede personalet den anden vej, når de gik forbi. Jeg havde fået at vide, at jeg måske kunne komme hjem og sove og møde ind næste morgen. [Sen aften] gik jeg på jagt i skabe og skuffer for at lede efter hospitalstøj m.m., da jeg nu forventede at skulle blive. Ingen havde fortalt mig, hvordan jeg skulle forholde mig, kun at lægen sikkert snart kom. Det havde jeg også fået at vide [midt på eftermiddagen], så jeg troede ikke helt på det mere og var efterhånden meget træt. Men hun kom [sent om aftenen], så det var dejligt. Men en løbende information i løbet af aftenen ville have været rart. Også selvom der ikke var noget nyt at informere om, ville det have gjort en forskel, at der lige kiggede en sygeplejerske forbi. Da jeg skulle udskrives dagen efter, var information m.m. fra lægen meget god, og jeg følte mig godt rustet til at tage hjem. Overordnet føles opholdet ok, men det var meget personafhængigt. Da det meget venlige og servicemindedede personale var på arbejde, følte det professionelt og rart. Ligesom da lægen udskrev mig dagen efter, foregik det også trygt og professionelt. Det var totalt modsat, da det personale, der ikke udviste nogen former for service og slet ikke var servicemindedede, var mødt ind.	I høj grad
63	Se tidligere beskrivelser, der nok burde have stået her.	I høj grad
66	Fik hurtigt konstateret ansigtslammelse [].	I meget høj grad
78	Fantastisk og professionel behandling.	I meget høj grad
95	Ved afslutning af undersøgelser [] fik jeg en opsummering af undersøgelserne [] og videre, hvad min diagnose var, af en læge på Neurologisk afdeling, som formodentlig var lægelig korrekt, men hvor der på ingen måder blev taget hensyn til, at der sad en person (mig) som fik besked om at have fået en kritisk sygdom []. Da jeg forlod afdelingen [], var jeg sikker på det her kommer til at gå stærkt, og jeg vil miste min førlighed inden længe. Jeg var sikker på, at mit liv var slut og var fuldstændig knust. Jeg forstår ikke manglen på menneskelig forståelse i dette tilfælde. Jeg blev spurgt, om der var nogen hjemme, hvortil jeg svarer ja, men er helt ved siden af mig selv, og forstår ikke hvad der her går ud på. En melding, som har brændt sig fast var, at: Sklerose er en hjernesygdom, hvor antistoffer nedbryder nerverne i hjernen, så man miste koordinationen i værste tilfælde kan miste førligheden. Adspurgt om det påvirker synet grundet mit dobbelt syn, svaret var ja. Derefter blev jeg vist ned på Sklerose afdelingen på tredje sal og fik at vide, her skal du møde op i morgen. På Sklerose afdelingen bliver jeg modtaget af en meget imødekommende og venlig sygeplejerske, der lytter til min historie fra aftenen før og får mig beroliget. I det hele taget er Sklerose afdelingen yderst professionelle og opmærksomme på mig hele tiden. VIRKELIG god behandling.	I nogen grad
97	Den manglende information er kun grundet, at svarene ikke lå fast. Vi venter på det fulde billede, før der bliver givet information.	I høj grad
105	Kan intet huske fra indlæggelsen, men pårørende er fint informeret om sygdom, medicin og efterfølgende observationer. Mine pårørende har løbende haft kontakt til både læger og sygeplejersker, som har været rigtig gode til at informere.	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?
4	Jeg synes, at afdelingen gjorde det godt.	I meget høj grad
16	Jeg har ikke noget at udsætte på min indlæggelse. Personalet på afdelingen er helt fantastiske. Grunden til min indlæggelse var, at hullet efter en rygmarsprøve ikke ville lukke af sig selv. Det jeg har savnet, er bedre information efter prøven. Jeg blev ikke informeret om, at jeg skulle ligge på ryggen, men bare at jeg skulle ligge ned. Kan ikke lade være at tænke, at hvis jeg havde fået besked om at holde mig lidt i ro efter prøven, kunne jeg så have undgået seks dage i sengen, hvor man håbede at hullet ville lukke af sig selv. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
55	Med den pleje, omhu, empati samt kompetente behandling er jeg ikke i tvivl om, at afdelingen redder menneskeliv hver dag. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
61	Venligt og sødt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
62	Vigtigt med information, og at man føler sig velkommen/set. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
73	Utroligt venligt personale, og det gælder alle. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
74	Tilfreds.	Uoplyst
75	Nogle flere informationer om de undersøgelser, som de mener, at jeg havde brug for og især hvorfor. [Kommunikation og information]	I høj grad
80	Den eneste kritik jeg har var, at jeg fredag aften fik en foreløbig diagnose, som gjorde mig og min familie meget kede af det. Denne diagnose var så ikke helt korrekt (dette fik jeg at vide om lørdagen ved [middagstid]). Det vil sige, at jeg havde en nat og 12 timer, hvor jeg havde det psykisk forfærdeligt og dette kunne være undværet, hvis man havde ventet med at give mig en halv diagnose. Alt andet ved indlæggelsen og forløbet i øvrigt var helt igennem til topkarakterer. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
87	Helt fantastisk personale på F1, så søde, rare, venlige og meget omsorgsfulde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
95	Supergodt indtryk og behandling undtaget en enkelt læges udmelding og håndtering af mig. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
97	Jeg kom lettere akut ind, og var ikke på afdelingen natten over. Fik lov at tage hjem, så det eneste jeg godt kunne tænke mig var bedre kommunikation. Der var en anden patient, der også bare sad og ventede. Vi kunne begge godt have brugt, at der var mere kommunikation om, hvor langt lægerne/undersøgelserne var, så vi kunne planlægge rundt om det. Ellers var personalet rare og imødekommende. Der var ingen sure miner, og man havde indtrykket af, at de gjorde hvad de kunne for at gøre oplevelsen rar. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
99	Patientens sygdom gør, at han har svært ved at forholde sig til det spurgte. Han husker ikke meget fra selve indlæggelsen. Patienten husker indlæggelsen som ok.	I høj grad
100	Jeg fik en meget god og kompetent behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
101	Sygeplejerskerne er altid smilende/hjælpsomme. Dem skal I passe godt på. Jeg kunne se på de andre patienter, som var mere plejkrævende end jeg, at de virkelig nød og satte pris på de smilende og venlige, men bestemte sygeplejersker som I har på jeres afdeling. Tusind tak for hjælpen ved min [sygdom]. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
105	Mine pårørende roser afdelingen for hurtig at informere, at give sig god tid og inddrage alle familiemedlemmer. Jeg kan desværre ikke huske noget. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
110	Det har været den bedste behandling fra hele personalegruppen.	I meget høj grad
116	Følte afdelingen var personalemæssigt presset. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

117 Generel godt personale. Professionelt og empatisk. Kunne godt bruge tilgængelig kaffe og te.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad