

# Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

**Sengeafsnit 2**

Hjertesygdomme

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](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		<b>Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?</b>
3	Jeg fik en førsteklassesbehandling. Mine svar er kun på grund af, at jeg var bevisløs og kan INTET huske fra den dag. Da jeg vågnede igen, blev jeg orienteret om, at min familie var blevet kontakten.	Ved ikke
6	Modtagelsen var på hjerteambulatoriet efter overflytning fra andet sygehus med Falck. Jeg blev dårlig undervejs, og Falck blev bedt om at køre til ambulatoriet. Meget søde og dygtige læger kunne konstatere, at min ICD skulle ud, da jeg havde en infektion.	I meget høj grad
7	Overflyttet fra anden afdeling til Sengeafsnit 2. Derfor var min familie og jeg bekendt med tilgangen til afsnit 2. Kun sige godt om afdelingen og staben på afdelingen, empatisk og meget kærlig omsorg og pleje. Er meget taknemmelig for måden, jeg oplevede indlæggelsen. Stor ros.	Ikke relevant for mig
9	Super god.	I meget høj grad
19	God?	I høj grad
23	Var ikke ved bevidsthed de to første dage.	Uoplyst
25	Jeg er blevet indlagt flere gange fra juli til september og altid modtaget godt.	I meget høj grad
30	Min hustru var orienteret i forvejen.	I meget høj grad
38	Venligt og kompetent.	I meget høj grad
41	Jeg blev ringet op fra hospitalet til et tjek på grund af uregelmæssigheder til nærmere undersøgelse og blev derefter indlagt til nærmere eftersyn. Indlæggelsen var ikke planlagt. Jeg har ikke noget at klage over.	I meget høj grad
46	Modtaget udenfor af sygeplejerske iført stor gul kittel, mundbind, hat og handsker. Kørt ind på enestue og flyttet over i en seng, efter [mange timer] i fly fastspændt til en bære og fastende var det skønt at kunne bevæge sig. Ambulancefolk og flyfolk forlod os, og jeg fik udleveret tre vatpinde. En til næsen, én til bag i munden og én til "forneden". Jeg kom fra et fremmed sygehus og kunne være smittefarlig. Følte mig lidt alene i verden, da alle forlod mig. Jeg ankom om morgenen og fik besked [om eftermiddagen], at jeg ikke smittede. Herfra kørte alt bare fint. Op til ultralydsscanning og ned på en tosenstue og aftensmad, varm og velduftende og smagte virkelig godt. Næste dag blev jeg opereret, og dagen efter blev jeg sendt hjem. Mange søde læger og sygeplejersker til at besvare de fleste af mine mange spørgsmål. Lidt skræmmende start, men det var selvfølgelig nødvendigt.	I meget høj grad
49	Jeg blev modtaget af en nyansat, som var i føl-vagt. Det ville være hensigtsmæssigt, at føl-vagten ikke blev kritiseret/korrigeret for sin indsats i mit påhør.	I høj grad
51	Meget god og venlig behandling.	I meget høj grad
53	Jeg havde haft behov for at vide, hvornår på dagen jeg forventedes at blive opereret. Jeg havde ønsket at komme tidligt, men dette blev ikke imødekommet, og jeg blev ikke informeret om dette. Jeg havde ønsket dette, da jeg tidligere under faste har erfaret at jeg får migræne af at faste for længe... (hvilket jeg havde gjort opmærksom på ved forundersøgelsen tidligere)	I nogen grad
56	Personalet virkede meget kompetent og målrettet i forhold til situationen.	I meget høj grad
59	Jeg blev overført fra akutmodtagelsen på andet sygehus. Derfor svarede nej på spørgsmålet.	I meget høj grad
61	Jeg blev godt modtaget af venligt personale, der gjorde, at jeg straks følte mig tryk.	I meget høj grad
63	Det gælder for min indlæggelse og mit ophold på Skejby, at jeg oplevede hele forløbet som perfekt. Tårnhøj faglighed, omhyggelig pleje. Jeg kan ikke forestille mig, at det er menneskeligt muligt at løse opgaven bedre.	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?
22	Blev syg [om aftenen] og fik pacemaker monteret [tre til fem timer senere]. Blev udskrevet om formiddagen. Alt ok resten af dagen. Næste morgen får jeg det dårligt. Vi ringer 112, kører til lokal læge. Her bliver jeg dårlig to til tre gange. Læge skaffer ambulance til Skejby. Pacemaker tjekkes og omjusteres, bliver natten over, pacemaker tjekkes igen, og jeg bliver udskrevet. Alt er ok. Jeg har også været ude at flyve. Alt virker perfekt, tak.	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?
8	Efterfølgende har jeg overvejet, om jeg har savnet information om alternativet til min medicinske behandling; ikke ift. bare at undlade at tage medicinen, men ift. risikoen for varig skade ved et forsøg på endnu en RFA. Jeg er dog usikker på, om jeg under indlæggelse ikke bare mest var fokuseret på at komme hjem igen, da det kom som et chok at det overhovedet var nødvendigt med endnu en akut indlæggelse så relativt kort efter første indlæggelse. Og det er selvfølgelig også først efter, jeg er kommet hjem, at jeg oplever, at selve det praktiske omkring medicinen er noget forstyrrende i dagligdagen og udsigten til, at det formentlig er for resten af livet.	I høj grad
22	Vedrørende dette punkt; ingen problemer. Har også været til første kontrol i Skejby, dette var en rar oplevelse, tak. Og også en stor tak til ambulancefolkene, de var hurtige og præcise. Mange tak.	I meget høj grad
43	Mødte [om morgenen] og fik besked på, at jeg var nummer to i behandlingsskøen. Behandlingen begyndte [om eftermiddagen] efter, efter min opfattelse, at jeg blev rykket bagud flere gange, uden at dette skyldtes opståede akutindlæggelser.	I høj grad
49	Mangler information om, hvem og hvor jeg kan henvende mig i forhold til de spørgsmål som er dukket op efterfølgende. Mangler information omkring det kirurgiske indgreb og fordele/ulempes. Blev ikke medinddraget i, hvilke placeringsmuligheder der var (ICD).	I høj grad
53	Jeg fik ringe (og kun på min egen opfordring) information om, hvad der var sket under operationen. Jeg oplevede, at de ikke vidste noget om det og måtte ind og læse, når jeg spurgte, og at få modsatrettede informationer fra henholdsvis sygeplejerske og lægen ved udskrivelsen. Til gengæld var jeg så heldig, at jeg blev hentet af min mand senere end forventet og oplevede, at den læge, som havde opereret mig pludselig dukkede op nede på min stue (altså på et tidspunkt, hvor jeg efter planen skulle have været taget hjem) og fortalte detaljeret, og tegnede på en hjertemodel, hvad [lægen] havde gjort. [Lægen] fortalte ligeledes, at jeg havde fået stød under operationen, en oplysning jeg slet ikke ellers havde fået. Det var jeg utroligt glad for, at jeg fik med, ellers var informationen godt nok utroligt mangelfuld.	I nogen grad
56	I forbindelse med PET/CT-scanning måtte jeg ikke indtage kulhydrater eller stivelse i to døgn, men der blev i forbindelse med frokost- og aftenmåltiderne ikke taget højde for dette, andet end at jeg kunne få ymer. Det sidste måltid jeg fik inden [næsten et døgn] faste, var et stykke hamburgerryg og en tallerken ymer. Ikke just det store måltid til [mange] timer uden mad. Det havde været ønskeligt, at der havde været mulighed for at få specialkost i den forbindelse. Ellers var maden rigtig god og rigelig med drikkevarer. I forbindelse med orientering af mig og min hustru om ICD-pacemaker, foregik informationen over to dage, og på gangen hvor der var en livlig trafik, da sygeplejersken skulle være i nærheden af stuerne. Det havde været ønskeligt, at samtalen og informationen havde været sammenhængende, og havde foregået i et samtalerum, hvor vi kunne være alene med sygeplejersken. Informationerne fra lægen i forbindelse med udskrivelsen foregik ligeledes på nogle klapsæder på gangen, hvor der var trafik af besøgende, sengekørsler m.v. Det havde været ønskeligt, at dette også kunne have foregået i et samtalerum, da det meget handlede om information om videre undersøgelser og opfølgning i forhold til andre afdelinger.	I høj grad
61	Alt i alt et kort og godt forløb med travlt, men venligt og kompetent personale.	I meget 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?
3	Syntes personalet ydede en perfekt indsats. Kom tit forbi og kiggede til en og spurgte om man manglede noget. Og selvom de måske havde travlt, følte man, at når de var hos en, så var de tilstede og ikke havde tankerne 100 andre steder. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Der kunne godt være mere rent på stuen og tilhørende bad og toilet, ellers vil jeg gerne fremhæve sød, god og dygtig modtagelse på Hjerzteambulatoriet ved ICD. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Helt i top. Min familie og jeg har under hele forløbet følt os trygge. Ingen af vores spørgsmål virkede til at være irrelevante for læger og sygeplejersker. TAK. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
13	Venligt personale, som gjorde meget for at berolige og imødekomme behov for at snakke med de rette personer. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Det eneste jeg vil sige ikke er godt, er den [] hovedpude. Tak til den sygeplejerske, der kom med et lille tæppe og lagde i et pudebetræk, så lå jeg godt. En stor tak til personalet, der hjalp mig til at komme til at besøge [pårørende] på en [anden afdeling]. Der blev han indlagt nogle dage før, og blev udskrevet nogle dage efter, jeg blev udskrevet fra Hjerter Sengeafsnit 2. En stor TAK for god behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Min indlæggelse anden gang kunne måske være undgået, hvis og hvis, men I er jo professionelle, så går det jo godt, som det skal. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
33	Jeg føler mig meget tryk ved at være på Aarhus Universitetshospital, og det betyder meget for mig. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
38	Jeg fik en udsøgt behandling i ethvert henseende, og tænker med glæde på de mange dygtige og venlige mennesker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
41	Jeg var lige gået på toiletet, og pludselig gik et par ledninger løse og pludselig stod der en og bankede på. Da jeg lukkede døren op, stod der måske 10-12 mennesker uden for døren for at hjælpe mig. Der var ikke noget galt med mig. For mig beviser det, at personalet ved, at det skal gå hurtig, hvis der var sket noget. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
43	Indkaldelsesmødetidspunkt burde tilpasses bedre i forhold de reelle udsigter for behandlingens påbegyndelse. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
46	De havde sat mad til side og varmede det, da jeg kom ned fra undersøgelse og operation. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
49	Afdelingen skulle fokusere på personalets trivsel og arbejdsmiljø. Oplevede personale, som ikke havde haft mulighed for at få mad i løbet af dagen, og som ikke havde haft mulighed for at holde pause. Det er ikke betryggende at vide, at de mennesker, som skal drage omsorg for andre, ikke har mulighed for at drage omsorg for sig selv. Tænker at der er tale om planlægning for at ændre en meget usund arbejdskultur. Endvidere oplevede jeg procedurer, som ikke blev overholdt. Der blev brugt mange ressourcer, i form af tid, til f.eks. at fylde venylebakter op, hente patienttøj på andre afdelinger osv. Der var ikke overblik over hvem, der sørgede for hvad, hvilket er lig med spildtid. Der var rigtig meget personale omkring madvognen, der manglede overblik over hvem, der gjorde hvad. Ligeledes blev der smidt store mængder mad ud i skraldespanden, hvilket er lig med ressourcspild. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
51	Jeg er meget tilfreds med alt det personale, som jeg var i kontakt med. De var ualmindelige flinke. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
53	Langt bedre info. [Kommunikation og information]	I nogen grad
56	Personalet var super søde, kompetente og uanset hvad følte jeg ikke, på noget tidspunkt, at spørgsmål var til ulejlighed, selvom de havde meget travlt. Det var, trods årsagen til, at jeg var på afdelingen, en rigtig god og tryk oplevelse at være der. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
57	Nogle sygeplejersker skal tænke over, hvordan de snakker og opfører sig overfor patienterne, så det kan kun blive bedre. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

- 59 Det nærvær, personalet udviste, var det, der fik mig mentalt godt igennem det turbulente forløb af alt det, der kom udefra. Det havde på ingen måde noget med min indlæggelse at gøre, men de fandt tid til at lytte. Det skal de have alt mulig ros for.  
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 61 Den meget trafik på gangen med forskellige " transportmidler " kunne godt give uro, men det var nok nødvendigt. Angående toilet og badeforhold: ønskeligt at der var adskilt herre og dame toiletter. Forholdene bar præg af, at herre ofte har tendens til at ramme ved siden af toilettet, hvilket er ulækkert. De efterlod ofte badet uden særlig oprydning efter sig. Et helt igennem kompetent og venligt personale. Det gjorde, at jeg følte mig overvåget og tryk under indlæggelsen. Stor tak til alle.  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 63 Den daglige pleje ved sygeplejersker og andet personale var komplet tilfredsstillende og i orden, og det lægefaglige niveau var tårnhøjt. Omhu, venlighed, høj faglighed, befriende humor (på en god og passende måde) er ord, der falder mig ind.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad