

Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

Sengeafsnit

Infektionssygdomme

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	Ingen kommentarer.	I høj grad
7	Alle personalegrupper, jeg var i kontakt med, var yderst professionelle med overskud til mig og mine spørgsmål. Det på trods af, at der tydeligt var travlt.	I meget høj grad
28	Jeg ventede to timer ved vagtlæge. Bagefter gik det tjept.	I meget høj grad
31	Blev overflyttet fra [Andet Sygehus]. Journal blev medbragt i papirformat. Ekstra rygmarvprøve medbragt i flex taxa. Det virker ikke tidssvarende, at patienter selv skal medbringe papirjournal mellem regioner. Det gav tilsyneladende også forstyrrelser i kommunikation og information senere i forløbet.	I høj grad
34	Fuldt ud tilfreds ved modtagelsen, da personalet kendte mig i forvejen og til min medicin.	I høj grad
39	Ring information om, hvad jeg blev testet for, og hvad resultaterne var.	I ringe grad
45	Besvarelserne skyldes min tilstand. Jeg husker ikke min indlæggelse.	Ved ikke
47	Jeg vil gerne udtrykke min store tilfredshed med den måde, forløbet foregik på.	I meget høj grad
53	Fin behandling.	I høj grad
54	Da jeg blev overført fra Neurologisk Afdeling, er jeg usikker på relevans af dette spørgsmål, men noget tyder på, at der er brist i informations flow mellem afdelinger, og at et bedre IT system kunne forbedre dette. Det gode er, at det personale man møder ikke står alene, da der fornemmes kompetence mangel. Men bag dette er der heldigvis dygtige, empatiske og engagerede beslutningstagere.	I høj grad
59	Vi fik ingen rigtig fin modtagelse, ingen forslag.	I meget høj grad
64	Jeg syntes, det hele var godt og ingen problemer.	I høj grad
80	Jeg følte mig tryk.	I meget høj grad
85	Jeg lå på Isolationssstue. Der var mange skarpe røde/grønne lamper, der forstyrrede søvnen. To ventilatorer til it-system gik igang med forskellige intervaller og var så høje, at de også forstyrrede søvnen. Jeg var slet ikke udhvilet efter nætterne i sus og skær.	I meget høj grad
89	God modtagelse.	I høj grad
93	Blev indlagt via skadestuen på "Kommunehospitalet".	I meget høj grad
96	Jeg kan ikke huske og var påvirket af meget høj feber ved indlæggelsen.	Ved ikke
126	En god ting ville være, at der blev spurgt ind til mig, det hele menneske, og ikke "kun" min kraftige lungebetændelse. Var jeg holdt med at ryge, ville jeg have hjælp? Ville jeg have noget sengetøj, der kunne absorbere min sved, eller var der andet der kunne hjælpe mig. Fokus er kun selve sygdommen.	I ringe grad
129	Bare SUPER modtagelse. Hvis denne "linje" er den gængse, er der ikke behov for forbedringer.	I meget høj grad
137	Kom ind via skadestuen.	I nogen grad
150	Jeg blev overført fra andet sygehus og oplevede personalet var forberedte og ventede mig. En virkelig god oplevelse.	I meget høj grad

163	Jeg oplevede en helt fantastisk modtagelse fra både vagtlægens side, ambulancefolkene, som hentede mig, og personalet, som tog hånd om mig på Skejby. Stor ros herfra! Maden var samtidig sublim!	I meget høj grad
166	Mindre ventetid ved ankomst ønskes. Tre timer uden der skete noget.	I ringe grad
188	Utroligt søde sygeplejerske som bare har alt for travlt.	I høj grad
190	Blev indlagt fra akutafdelingen på Kommunehospitalet.	I nogen grad
203	Jeg blev overført akut fra andet sygehus, da jeg skulle i isolation på mistanke om lungepest. Det forløb helt perfekt, og jeg blev modtaget direkte fra ambulance til højisolations stuen.	I meget høj grad
208	Der var for mange forskellige læger under indlæggelsen med forskellige meninger.	I høj grad
213	Der er ikke noget at pege finger af.	I meget høj grad
215	Jeg ankom i frokostpausen, så jeg ventede i ca. tyve minutter, før jeg fik anvist en plads.	I ringe 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?
161	De lovede at vente til min kæreste kunne komme, da jeg skulle have lagt blokade, efter de havde taget noget rygmarvsvæske. Det kunne lægen ikke vente på. Jeg var noget så ked af det og bange efter en dårlig oplevelse tidligere, hvor lægen/sygeplejersken ikke havde styr på noget.	I nogen 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?
22	Der var meget forskelligt personale ind over min indlæggelse, og det virkede ikke altid til, at de snakkede sammen. De kom med lidt forskellige informationer, som til tider gjorde det forvirrende.	I høj grad
28	Mangler information om, hvor man kan henvende sig, hvis man har gener efter indlæggelsen.	I høj grad
34	Jeg fik at vide, jeg altid kunne ringe i døgnets 24 timer.	I meget høj grad
39	Jeg fik sjældent prøvesvarene med mindre, jeg selv spurgte efter dem. Jeg blev ikke informeret om bivirkninger eller forløbet efter min udskrivelse, hvor længe der ville gå, før jeg var rask, om jeg skulle kontakte læge, hvis der gik x antal dage uden bedring og lignende. Toilettet, tilknyttet mit værelse, gik i stykker. Der kom ikke vand i kummen, så der kunne ikke trækkes ud. Jeg blev flyttet i isolation mere end et døgn efter, at jeg informerede om, at toilettet var i stykker, og der var det stadig ikke repareret eller blevet kigget på.	I høj grad
64	Jeg manglede ikke noget.	I meget høj grad
80	Jeg føler, at jeg blev udskrevet to dage for tidligt. Jeg var totalt tømt for kræfter og overskud, og min alder taget i betragtning tror jeg, at de to dage længere havde gjort en forskel, så jeg ikke er så længe om at komme ovenpå igen. Jeg har kun godt at sige om min indlæggelse, alle var søde og hjælpsomme.	I meget høj grad
96	Ved indlæggelsen husker jeg intet på grund af høj feber mm., men jeg synes bestemt ikke, at jeg har manglet nogen information under opholdet.	I meget høj grad
121	Jeg fik ved udskrivelsen at vide, at jeg ville blive ringet op af en læge med svar på de sidste prøver. Efter en uge ringede jeg til afdelingen og snakkede med en sød sekretær, der fortalte at prøvesvar fra mikrobiologi kunne tage tid. Jeg har endnu ikke fået svar.	I meget høj grad

129	Ingen mangler i forbindelse med udskrivelse! En positiv oplevelse i forbindelse med udskrivelse. Blev spurgt om jeg var utryk ved at komme hjem, og havde det været tilfældet måtte jeg blive. Ikke aktuelt for mig.	I meget høj grad
131	Som sagt lå jeg med viral meningitis, så jeg var lidt rundt på gulvet. Jeg glemte ofte, hvad lægen fortalte mig. Der ville det måske være en ide at få det skrevet ned, så pårørende evt. kunne hjælpe med at huske på de forskellige ting.	I meget høj grad
161	Var åbenbart udskrevet på forhånd. De havde ikke taget højde for, at jeg ikke var i stand til at sidde op, uden den ekstreme hovedpine kom. En medarbejder NN måtte hjælpe os med at finde en kørestol. Undervejs ud eksploderede hovedpinen, og jeg havde en følelse af at besvime og afmagt...	I nogen grad
188	Information tja... Ringede efter en sygeplejerske. Det tog næsten to timer, før der kom en. Jeg blev vred, fornærmet og meget nervøs. Bad om at blive udskrevet... Ak ja... Det var en meget dårlig oplevelse.	I nogen grad
208	Der var for mange læger, som ikke var enige om forløbet og om afgørelsen, inden jeg skulle udskrives. Jeg skulle have været til scanning og undersøgelse på afdeling NN efter ønske af den læge, der modtog mig, men det ændrede lægen, som udskrev mig. Det resulterede i, at jeg måtte rejse til anden by, hvad jeg kunne have undgået.	I nogen grad
215	Sygeplejepersonalet var meget forskelligt imens jeg var indlagt. Nogle var venlige, topengagerede og tilstedeværende, og andre burde måske skifte arbejde. Ved indlæggelse bad jeg første sygeplejerske om noget at sove i. Efter [flere timer], ringede jeg efter sygeplejersken for at høre, om der var flere undersøgelser, der skulle gennemføres. Hvis ikke, ville jeg nemlig gerne sove. Der havde jeg stadig ikke fået udleveret noget at sove i, og jeg endte med at sove i egen top. Sygeplejersken om morgenen var glad og introducerede sig selv. Hun informerede mig om, hvad der skulle ske. Lægen som undersøgte mig ved indlæggelsen, var utrolig grundig i undersøgelsen, informerende og var meget sympatisk. Det samme gjaldt den kvindelige læge, der tilså mig næste dag inden udskrivelsen.	I høj grad
216	Blev ikke informeret om testresultater. Blev ikke informeret om ophør af isolation.	I ringe grad
222	OK, fortsatte med den medicinering, jeg fik tidligere.	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?
7	Jeg blev mødt med et kæmpe overskud fra alle de personalegrupper, jeg var i kontakt med. Det var næsten en fornøjelse at være syg! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Alle var meget hjælpsomme og venlige, omend der var meget travlt. Der kunne nogle gange gå op til 30 minutter, fra jeg ringede med snoren, til jeg fik hjælp. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
28	Alle skulle have samme information om smertestillende. Da nogle ikke ville give, det der stod. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
31	Afdelingen gjorde det godt, men informationen fra laboratorietest fejlede. [Kommunikation og information]	I nogen grad
39	Der var problemer med bestilling af mælkefri mad. Første dag blev maden ikke leveret, og jeg fik derfor meget sparsomme måltider (det der lige var uden mælk). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
45	Jeg sov næsten døgnet rundt, og var følsom på lugte, lyde, lys og smagen på maden. Jeg fik fred og ro og det smertestillende, jeg bad om, og min kost blev tilpasset mine forvrængede madoplevelser. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
47	Jeg var meget syg, da jeg kom til afdelingen, og var både glad og taknemlig for den ekspertise, jeg blev mødt med under såvel udredning som behandling af min sygdom. Derfor vil jeg gerne udtrykke min store tilfredshed med forløbet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

51	Afdelingen gjorde det godt, havde dygtige og søde læger og sygeplejersker, og jeg føler klart, at jeg fik den behandling, jeg skulle have. Særligt læge NN var god. Kunne godt have brugt nogle flere informationer om mit forløb under indlæggelsen. Jeg sad i timevis og ventede på informationer, og måtte selv spørge ind til, hvad der skulle ske. Ville ønske, at sygeplejersken kom forbi og ridsede planerne op noget oftere. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
54	Der er svagheder i hele informationsflowet. Bedre IT helt ud til patienten ville være en fordel. De ansvarlige læger (læge NN, anden læge NN) efterlod indtryk af kompetence, der gav tryghed ved behandlingen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
59	Utrolig venligt personale, som man følte havde tid til omsorg og behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
60	Alt i alt en meget fin behandling under indlæggelsen. Lægen NN er en fantastisk person. Hjemmesygeplejersken efterfølgende fungerer dårligt (de mangler folk). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
64	Det hele var godt.	I meget høj grad
85	Lækker mad. Venligt og professionelt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
109	Super godt.	I høj grad
120	Jeg er ramt af [bestemt sygdom]. Jeg fik at vide, at hvis jeg kan mærke mange smerter pga. sygdommen, så skulle jeg stikke mig selv, og det blev jeg dårligere af. Her ønskede jeg et svar på hvorfor/hvordan det kunne være, at jeg fik flere smerter og blev dårligere af det? Og om jeg skulle benytte mig af nålene næste gang? Noget som jeg stadig er i tvivl om. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
121	Jeg har ikke tidligere været indlagt. Det var en meget god oplevelse. Virkede trygt og professionelt. Personalet var super søde, dygtige og omsorgsfulde. Maden i top. Jeg fornemmede dog, at både læger og især sygeplejerskerne løber alt for stærkt! Jeg undlod at spørge om andet end det mest nødvendige for ikke at presse yderligere! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
126	Der er super personale, som er meget opmærksomme, også på andet end lige sygdommen. Og så er der personale, som burde lave noget andet, som næsten kan være en risiko for de kunder (patienter) som ikke helt selv er med i hvad der sker og dermed kan rette personalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
129	Særdeles god pleje og omsorg for den enkelte. Hvis der var travlhed på afdelingen (hvad jeg tror der var) mærkede jeg det ikke på noget tidspunkt! Mad og drikke helt i top. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
131	Alle sygeplejerskerne på Akut 3 på Aarhus Universitetshospital og på Infektionsafdelingen på Aarhus Universitetshospital var så søde og dygtige! Jeg er meget tilfreds med den behandling jeg fik. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
161	Havde ønsker at få et konkret bud på, hvad jeg rent faktisk fejlede. Maden var ringe. Kastede stort set altid op efter et måltid. Dog var filur-isen en stor hjælp. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
167	På afdelingen fandt de desværre ikke ud af, hvad jeg fejlede, men jeg er stadig ikke helt rask. Jeg er stadig svimmel, har stadig kvalme, og er meget træt. Men det må jo så tage den tid, det skal have, før jeg er på toppen igen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
180	Først fik jeg tildelt en plads på en isolationsstue (hvilket ikke var nødvendigt for mig). Men jeg var nødsaget til at flytte, da en ny patient skulle bruge stuen, hvilket også betød nye sygeplejersker osv. Kunne være undgået en flytning, hvis jeg havde fået en normal stue fra start (der var stuer ledige). Fik god information om indlæggelsen og information om ernæring efterfølgende. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I høj grad
183	En god oplevelse med kompetent personale. Trods stor travlhed var der tid til orientering. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
187	Jeg blev udskrevet fra Skejby [i efteråret] til genoptræning på genoptræningssted men fik ingen blodfortynding med her på Skejby eller genoptræningssted. Hjemsendt fra genoptræningssted og derefter indlagt på Tage Hansens Gade med en stor blodprop i det andet ben. Blev igen sendt til genoptræningssted til genoptræning. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

188	Jeg syntes, at sygeplejerskerne på hudafdelingen var utroligt dygtige og jeg følte mig i meget gode hænder. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
203	Alle var meget venlige og kompetente. Det gjorde forløbet i streng isolation til at holde ud. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
208	Personalet var ualmindeligt søde og hjælpsomme trods meget travlhed. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
216	Der gik ofte 20 til 30 minutter fra, jeg ringede på stuen til, der kom en sygeplejerske. Der gik lang tid, fra jeg bad om smertestillende til, det kom. Og jeg skulle spørge flere gange. Jeg fik intet svar på testresultater, før jeg spurgte flere gange og insisterede på en gennemgang. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
222	Overflytning til andet sygehus på et tidspunkt, hvor helingen var under kontrol var bekvemt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad