

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		Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
8	Ventede fra [seks timer] på at komme i behandling. Ikke godt nok. Var først hjemme [sent om aftenen].	I nogen grad
13	Mere personale.	I nogen grad
25	Lægerne burde snakke noget mere sammen. Da jeg kom, var min tilknyttede læge ikke sikker på, jeg skulle have medicin alligevel, og lægen forstod ikke, hvorfor den anden læge, jeg havde været hos, havde ordineret det til mig. Jeg har [langt] hver vej og blev lidt irriteret, for så kunne jeg lige så vel være blevet hjemme. Jeg fik så taget en blodprøve, og mine tal lå egentlig pænt nok, men jeg fik medicinen alligevel [], men det var nu fint nok alligevel, de er jo søde deroppe. De fik bare gjort mig forvirret.	I nogen grad
26	Der kan være meget ventetid på levering af medicin/kur fra cytostatika. Hvis kuren skal ordineres er det selvfølgelig forståeligt, men der er nogle gange også forsinkelse, selvom produktet er kendt/bestilt på forhånd. Generelt er personalet rigtig søde og gør deres bedste for, at man som patient får en ok oplevelse, når man er der.	I høj grad
36	Man føler, at man er i meget gode hænder.	I meget høj grad
38	Ingen information om hvad der skulle foregå på indlæggelsesdagen udover mødetidspunkt. I alt tre-en-halv times ventetid i ubekvemme stole i cafeen, inden samtaler med sygeplejeske og læge var gennemført. Blev mødt med beskeden at der ikke var en sengeplads, og at jeg derfor skulle overnatte på patienthotellet. De tre-en-halv timers ventetid. Nivestimbehandling medførte ekstreme smerter, som gjorde, at jeg efter en halv time på patienthotellet blev indlagt på anden afdeling og fik behandling med morfin aftenen og natten over samt på dagen, hvor jeg skulle have udtaget stamceller på andet sygehus (for overhovedet at kunne ligge de fire timer som udtagningen varede). Da jeg kom tilbage fra andet sygehus, blev jeg mødt med beskeden om, at min sengeplads var disponeret til anden side. Jeg blev således på ny (med fortsatte ekstreme rygmerter) henvist til at opholde mig på stolene i gangen i en halvanden time, inden der på min insisteren blev redt en seng på gangen. Mit tøj m.v. var der umiddelbart ingen, der viste hvor var. Efter selv at have søgt oplysninger herom, konstaterede jeg, at det fortsat stod ved den seng, som jeg havde haft til rådighed natten over, og at sengepladsen IKKE var i brug!	I høj grad
39	Fantastisk afdeling. Alle var søde og hjælpsomme. Personalet var altid hjælpsom, men de havde alt for travlt. Der mangler flere hænder.	I meget høj grad
55	Jeg blev først indkaldt til samtale, og der fik jeg tid til efterfølgende behandling (var på patienthospitalet). Fik en kompetent vejledning i, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
58	Det er svært ikke at bemærke, hvor travlt personalet har det i de enkelte vagter, men alligevel føler man sig fantastisk godt modtaget, og jeg har på intet tidspunkt følt, at der ikke har "været tid" til mig. Et helt igennem fantastisk personale, der fortjener alle de roser, der kan skaffes.	Ved ikke
59	Der kunne have været en bedre kommunikation mellem andet hospital og Århus, da jeg ikke havde fået at vide, at jeg ikke måtte tage blodfortyndende medicin syv dage før indlæggelsen. MEN problemet blev løst på allerbedste vis til stor ros til den sygeplejerske, som modtog mig.	I høj grad
66	Jeg kom 10 minutter for sent grundet trafik og kø ved blodprøvetagning. Da jeg melder min ankomst, loves der, at det videregives til sygeplejersken. Dog kommer sygeplejersken først ca. 30 til 35 minutter senere tilfældigt forbi og har ikke fået denne besked. Til trods for at jeg allerede her har hilst på mange sygeplejersker, som kender mig, har hende, jeg skal have kontakt med, ikke fattet det, da hun ikke kender mig.	Slet ikke
72	Var godt tilfreds.	I meget høj grad
78	Tilsagt til at møde [om formiddagen]. Seng først ledig [midt på eftermiddagen]. Uacceptabelt.	I nogen grad
79	Nok som mange andre patienter, følte det tydeligt, at der er pladsmangel, men alle de ansatte var positive og meget søde under hele indlæggelsesforløbet.	Uoplyst

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?
----	--	--

24	Glemte smertestillende inden operation.	I høj grad
31	Forkert medicin.	I nogen grad
81	Rod i medicin. Ikke god besked fra læge til sygeplejerske.	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?
19	Ok.	I nogen grad
21	Kom lidt pludseligt og skulle rømme stuen grundet ny patient, og fik derefter ophold på gangen meget længe.	I høj grad
25	Det eneste, jeg ikke som sådan er blevet informeret om, er diverse bivirkninger. Dem har jeg selv støvet op på internettet, for jeg ville gerne vide, hvad det er for noget, de putter i min krop. Diverse sygeplejersker, der hjalp med min medicin, vidste ikke rigtig, hvad ITP var. Så jeg kunne ikke spørge om noget.	I nogen grad
28	Er pt. ikke udskrevet.	Ikke relevant for mig
55	Jeg er ikke udskrevet som sådan, [da jeg] skal komme til viderebehandling med faste intervaller.	Ikke relevant for mig
66	Jeg mangler informationer omkring, hvor jeg hører til. I undersøger indlæggelse indskrevet på R-170, men det var ikke her jeg blev behandlet, men på et ambulatorium tilknyttet pga. pladsmangel. Dette var klart mod min vilje, og går ud over oplevelsen og trygheden i en så omfattende og langvarig behandling i en alvorlig sygdom. Hvilket ikke er i orden. Ingen, ikke engang min kontaktlæge, ved hvor jeg skal tilbydes en tid, hvis der sker noget.	Slet ikke
79	Godt, at der var nogle med ved de forskellige møder, for der var mange tider at holde styr på, også efter udskrivelsen. Under et, vil jeg give et lille tolv-tal. Skulle det være et stort tolv-tal, skal der være mere plads til den enkelte patient, også for personalets skyld.	I høj grad
80	Ved samtale med en læge blev jeg henvist til biopsi med fuld bedøvelse i en anden afdeling, end den jeg tilhører. Den anden afdeling ville ikke foretage biopsien. Da jeg kom til biopsien i egen afdeling, var betingelserne ændrede, idet den kun kunne foretages i lokalbedøvelse. Det kom som et chok, da ingen havde fortalt mig det. Jeg havde indenfor en kortere periode fået foretaget lokalbedøvelse to gange tidligere og synes det er meget ubehageligt. Det ville have været rart at have været forberedt.	I nogen grad

Skriv venligst her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis afdelingen gjorde noget særligt godt

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
3	Der har været ca. 20 forskellige sygeplejersker på en måned. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
19	Forholdene kunne være meget bedre. Alt for lidt plads [til] patienterne på de små stuer. [Fysiske rammer]	I nogen grad
25	Jeg synes, det er forvirrende, at hver gang man kommer til ambulente samtale, skal man ind til forskellige læger. Jeg ved, jeg har en tilknyttet læge, som selv har udtrykt overfor mig, det er svært når man ikke kender sin patient, men det er jo klart, når man aldrig kommer ind til ham, og jeg normalt kun er tilknyttet Aarhus, når jeg er gravid, ellers er jeg [tilknyttet andet sygehus]. Derfor kunne det være fantastisk at komme til konsultationer, man har hos den læge, man er tilknyttet, så der kommer lidt bedre sammenhæng i tingene. Ellers er personalet jo bare hammersøde. Og så passer de på deres patienter, jeg fik en allergisk reaktion på privigen, og der var de der bare med det samme. Så tommelfinger op til dem. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

26	<p>Det er meget betryggende at ens speciallæge starter en op ved hver serie, så han kender til ens situation. Der er meget kvalitet og tillid forbundet med den personlige relation og man får en mere dybdegående snak frem for, hvis det er nye læger fra gang til gang. Dette gælder generelt, men i forhold til sygeplejersker forståeligt, at der er meget større udskiftning her.</p> <p>[Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
28	<p>Som bekendt er appetitten næsten væk, når man er i kemo, kunne godt tænke mig, at der var lidt mere at vælge imellem.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	Ikke relevant for mig
31	<p>Have mere fokus på patienten, der er for meget ventetid, have bestilt den medicin, man skal have.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Ventetid, Patientinddragelse]</p>	I nogen grad
32	<p>Når man er indlagt til kemobehandling er din appetit ikke altid så stor og så er udvalget af mad ikke særlig stort og meget ensformigt. Når så appetitten kommer tilbage, så er det tit, at der ikke er aftensmad nok til, at du kan blive mæt. Aftenkaffen er sparet væk og personalet har ikke tid til at finde specialkost til dig. Personalet gør et kæmpe arbejde og er som regel åbne og imødekommende. Men personalet på afdelingen har rigtigt travlt og har ikke tid til omsorg og patientpleje udover medicinudlevering, medicin og kemoopsætning osv. Men ikke så meget tid til snak om sygdommen eller om, hvordan du som patient håndterer sygdommen eller, hvordan du som patient har det.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
33	<p>Afdelingen arbejder meget professionelt, både fagligt og i forhold til omsorg. Informationen har altid været fyldestgørende.</p> <p>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
38	<p>Koordinering og hensyntagen til patientens tarv og tilstand. Det er som om oplysninger går tabt i vagtskiftene og, at sygeplejerskerne udviser meget forskellige niveauer af engagement.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	Slet ikke
66	<p>Afdelingen skal vide, hvor man som patient hører til, og hvem der har ansvaret. Kontaktlægen og koordinatorsygeplejersker er ikke enige omkring, hvor man skal behandles og indlægges. Derudover er der forskel på patienterne, og hvem der tilbydes hvad. I et så langt behandlingsforløb som leukæmi har man brug for at blive fulgt tæt og af de samme personer, således, at man ikke skal sætte flere end højest nødvendigt ind i et langvarigt og kompliceret forløb. Dette er ikke tilfældet. I takt med, at behandlingen bliver mindre intensiv nedprioriteres man og kastes rundt mellem afdelinger og sundhedsfaglige personer. I nogle situationer ved man selv mere om, hvordan man skal tage sin medicin end dem man møder. Heldigvis er der blevet skemalagt, at jeg har en samtale med en fast læge hver uge, men kun via telefonen. Når man skal indlægges eller have en tid, ved man ikke, hvor man hører til. Og hvis der mod forventning skulle ske noget, er min største frygt, at ingen vil tage ansvar. Det er ikke acceptabelt, som patient, at blot fordi man er langt bliver man ikke prioriteret og modtager ikke den behandling/pleje i behandlingen, som man ville have bedst af.</p> <p>[Kontaktperson, Kvalitet i behandling]</p>	Slet ikke
74	<p>Opholdet blev noget forbedret, da jeg fik lov til at bo på patienthotellet noget at tiden, fordi der skulle tages mange blodprøver, som man skulle afvente svar på.</p> <p>[Fysiske rammer]</p>	I høj grad
79	<p>Jeg har følt mig i rigtig gode hænder under hele forløbet. Tak for en fantastisk indsats fra alles side. Jeg er taknemmelig i meget høj grad.</p>	I høj grad
80	<p>Jeg møder altid meget venlige og kompetente personer i alle afdelinger. Logistikken i min afdeling lader meget tilbage at ønske.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
81	<p>Der er blevet mere travlt på afdelingen, og hvor der før i tiden var tid til super behandling, føler man nu, at man nærmere er blevet et nummer i rækken.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad