

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?
4	God modtagelse, smilende personale.	I meget høj grad
7	Alle var venlige og gode til at forklare, hvad der skulle ske.	I høj grad
16	Det er træls man skal have taget temperatur, når man aldrig har feber.	I høj grad
17	Der var sygdom blandt personalet i afdelingen den dag, men det var der taget fint hånd om, og vi fik som patient at vide, at det var årsagen til ventetiden.	I meget høj grad
20	Det var en god oplevelse, venlig behandling.	I høj grad
30	Det kunne været dejligt, hvis man ikke skulle vente mere i en time, når man skulle mødes før.	I høj grad
44	Modtagelsen var helt ok.	I høj grad
53	Som altid hos afdelingen modtages man venligt og med smil og ordene: "Lige om lidt, vil du blive hentet...". Og dét skal jeg da lige love for! Jeg mødte om formiddagen midt på ugen med henblik på parenteral ernæring og etablering af Picc-Line kateter. Efter en effektiv journaloptagelse ved læge blev der omgående rekvireret aftale med kirurg og portør. Allerede efter middag på indlæggelsesdagen havde jeg fået Picc-Line etableret, bravo, og kunne begynde at pakke ud til skab og sengebord! Sådan afdeling. Og det var ikke på grund af hastværk, men midt på ugen er åbenbart dagen, hvor der kan laves aftale i huset for anlæggelse af Picc-Line kateter. Uden ventetid! Tak for det!!	I meget høj grad
59	Bliver altid venligt modtaget, denne dag var til en kontrolsamtale.	I meget høj grad
60	Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået på afdelingen. Og er altid blevet godt modtaget.	I høj grad
61	Ingen.	I meget høj grad
85	Jeg blev ringet op af en læge, om jeg ikke kunne komme om aftenen. Det gjorde ikke noget, at det blev sent, bare jeg kom. Det var [først på efteråret]. Der var kommet afbud fra en anden patient, og ellers ville medicinen være tabt. Min behandling var sat til [først på uge om efteråret]. Jeg fik en rigtig god modtagelse.	I meget høj grad
87	Efter en koloskopi, hvor man har fastet i lang tid, ville det være rart med en ordentlig måltid og ikke kun få sandwich, som er smurt tidlig morgen, udleveret.	I meget høj grad
118	Fin og betænksom modtagelse. Meget afdramatiserende, der gav en ro og afklaring.	I meget høj grad
120	Jeg mødte meget træt og nedtrykt til indlæggelsen og oplevede en meget forstående og professionel modtagelse.	I meget høj grad
131	Generelt synes jeg altid, at der er lang ventetid. Jeg ved ikke, om det kan forbedres. Jeg har desværre ingen forslag.	I høj grad
140	Jeg var lidt overrasket over placeringen af "min seng" (på gangen), men ellers ingen kommentarer.	I høj grad
143	Jeg synes godt nok, at når man skal til undersøgelse og kommer ind i en stue, hvor der både er mænd og kvinder, det er ok. Men at man er nødt til at skulle på toilettet for at skifte til det tøj, man skal have på til undersøgelsen og ligeledes, når man kommer tilbage til afdelingen efter at have været i narkose og lidt udkørt.	I 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?
3	Jeg blev sendt hjem igen, uden at jeg havde fået den radioaktive behandling, som jeg skulle have haft. Der var sket noget med stoffet. Jeg fik en god forklaring og blev indkaldt igen efter tre uger.	Uoplyst
41	Jeg blev hentet 40 minutter for sent til punkturen. Portør sagde straks, at hun havde glemt det, hvilket jo kan ske!	I høj grad
42	Der opstod en divergens. Han indså sin fejl inden solnedgang, og alt er OK.	I høj grad
46	Der gik fire dage, inden jeg fik min medicin.	Slet ikke
54	Problemer med narkosen. Jeg blev sendt hjem, før jeg var klar og kastede op i [flere] døgn efter.	Uoplyst
66	Da jeg havde fået lavet leverbiopsi, klagede jeg over, at jeg kunne mærke en sivende varme i maven, men fik at vide, at det ikke var noget at snakke om. Men dagen efter fik jeg lavet en scanning, som viste, at en del væske var løbet ind i bughulen. Det gjorde MEGA ondt.	I høj grad
80	Jeg blev ikke informeret om, jeg skulle møde senest om eftermiddag, og min seng blev annulleret på patienthotellet.	I meget høj grad
133	Jeg opsøgte min egen læge og blev indlagt på andet sygehus. På sygehuset var jeg cirka en uge, hvorefter jeg en fredag skulle overføres til Aarhus Kommune Hospital. Til min overraskelse kørte en flextaxa mig til Amtssygehuset, hvor der ikke var nogen, som ville kendes ved mig. Jeg fik lov at tage hjem, og en taxa blev bestilt, men pludselig kom der besked fra Aarhus Kommunehospital, at jeg var savnet. Herefter blev jeg kørt til Aarhus Kommunehospital []. Der skete det samme, ingen ville kendes ved mig, og jeg fik lov til at tage hjem. Jeg ringede efter min søn, som begyndte at køre [] mod Aarhus Kommunehospital. Så pludselig var jeg igen savnet. Min søn var nået til Aarhus midtby og måtte vende om og igen tage på arbejde. Jeg gik til bygning [], hvor alle stod parate til min indlæggelse. MEN. Hvordan kan man to gange give mig lov til at tage hjem? Hvordan kan det lade sig gøre at svigte fra andet sygehus til Aarhus? Hvad var der sket, hvis jeg ved [den forkerte bygning] ikke var blevet i bygningen, men gået min søn i møde?	I meget høj grad
138	Jeg skulle gøre mig klar til at blive hentet som den første, men blev først hentet [over middag]. Det blev jeg meget ked af og spurgte en sygeplejerske om hvorfor, men fik mange mærkelige svar. Det syntes jeg var underligt.	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?
7	Jeg var lidt forvirret over, at jeg tidligere var blevet ringet op af en læge, som meddelte, at man ville sprøjte alkohol i de tømte cyster, og da jeg så kom ind, nøjedes man med at tømme dem! At der ikke er nogen information om, hvor hurtigt sådanne cyster kan fyldes igen? Om man havde tømt alle dem, der var dengang? Da jeg senere ved en scanning har konstateret, at der er en [stor] cyste! Det undrer mig en del!	I høj grad
9	Udskiftning af galdedræn, hvilket sker med højst to måneders mellemrum, og får indkaldelse ca. en måned før.	I meget høj grad
14	Jeg fik forskellige informationer om, hvad der skulle ske ift. den aktuelle behandling; måske fordi behandlingen er delt mellem flere afdelinger.	I meget høj grad
44	Jeg har været meget tilfreds med behandlingen i Århus. Meget glad for, at jeg kunne bo på patienthotellet med mulighed for at have min kone med.	I høj grad
47	Skal udskrives [i efteråret].	I høj grad
54	Min praktiserende læge mente, at jeg burde have været genindlagt.	Uoplyst
85	Der var ingen problemer, og var der, var det min egen forglemmelse af en indsprøjtning.	I meget høj grad
123	Jeg har efter introduktion til forhandlingsforløbet accepteret den iværksatte behandling.	I meget høj grad

143 Jeg har været meget tilfreds med både lægen og sygeplejersken. Især på undersøgelsesstuen og også læge NN, som fortalte mig hvad de skulle undersøge. Jeg taler stadig med lægerne på Ambulatorium V. I høj 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?
9	Afdelingen, synes jeg, gør alt for, at patienterne har det godt, og kommer gerne én gang for meget end for lidt, hvilket jeg finder betryggende, men man kender jo efterhånden også snart alle efter mange indlæggelser gennem årene. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Jeg har oven i den relevante indlæggelse en [anden] diagnose. Jeg oplevede, at personalet I MEGEN HØJ GRAD tog hensyn til dette. Jeg blev faktisk behandlet med større forståelse og indsigt på afdelingen, end jeg tidligere er blevet på nogen [anden] afdeling i [anden region]! Tak for det, og på gensyn når jeg kommer til kontrol. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
13	Det er så godt, at de gør noget for at blive klogere.	I meget høj grad
14	Der er lidt uklarhed omkring opfølgning på behandling samt elementer i behandlingen. Ikke alle fra personalegruppen ved, hvordan det foregår. Det kunne være rart, hvis der kom lidt mere ensartethed i informationen og viden om opfølgning. Og at informationen fra de to afdelinger, der deles om at tilbyde behandlingen blev helt ensartet. Ellers en fantastisk afdeling med dedikeret, lyttende og dygtigt personale. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
39	Fantastisk modtagelse. Søde og friske sygeplejersker under hele indlæggelsen. Holder humøret højt hos patienterne. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
41	Fik en helt igennem fin behandling. Havde tidligere været til samtale om sagen, hvorfor den store dialog ikke var så vigtig. Er sikker på, at havde jeg spurgt mere, havde jeg fået svar. Meget tilfreds! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
44	Personalet var søde og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
46	Bedre kommunikation vil være ønskeligt. [Kommunikation og information]	Slet ikke
52	Venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
53	Tusind tak til afdeling V, AUH, hvor jeg har været indlagt og behandlet ambulant flere gange. Trods kummerlige pladsforhold i gammelt byggeri formår servicepersonale, plejepersonale og læger at skabe et positivt arbejdsklima, som i høj grad kommer os patienter til gavn. Jeg skulle overføres til anden afdeling på andet sygehus for oplæring i hjemme parenteral ernæring efter etablering af Hickmann-kateter i Aarhus. Blev sendt af sted med speciel medicin hjemmefra, som skulle pakkes på køl til transporten. Blev sendt afsted med en midlertidig løsning på heling af kanalen efter Mic-Key gastrostomisonde, som i mit tilfælde ikke ville hele op. Derfor måtte der sættes en ny Mic-Key i kanalen, så jeg kunne komme til anden by som aftalt. I sammenligning med afdeling V, AUH er andet afsnit på andet sygehus en katastrofe. Her kan INTET lade sig gøre til tid og behov. Der gik en uge med ventetid på kirurgisk tilsyn inden sonden blev fjernet osv. osv. I afdeling V, AUH kommer både dag- og aftenvagter ind og hilser på patienterne. I anden by skifter de gruppe dag til dag, så ingen er kontaktbar med ansvar for de enkelte patienter. Så kære afdeling V, AUH fortsæt det gode arbejde og bring den gode personalestemning med jer til Skejby! [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
54	Udtømningen burde være sket med hjælp fra hospitalet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
64	Ok.	I høj grad
65	Det ville være rart, hvis man samlede alle undersøgelser én dag. Har flere gange oplevet mine undersøgelser alle ligger samme dag, undtaget én, hvor man så er nødt til også at sætte tid (og ventetid) af til det den næste dag. Især når man skal være fastende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

83	Var kun indlagt en dag, skulle bare tappes for vand i maven. De er alle søde og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
85	I det store hele er personalet flinke, behjælpelige og giver gode oplysninger. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
95	Andet sygehus kunne efter mistanke ved første kontrolscanning have gennemført opfølgende MR-scanning hurtigere. Otte uger er lang tid ved denne mistanke, behandling kunne være forceret. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
118	Enormt nærværende personale. Både læger og sygeplejere. En dejlig ligefrem og konkret tone, der virkede professionel og fik en til at føle sig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
120	Jeg oplevede en meget fin deling af informationer om mig mellem de forskellige "vagtskift" af sygeplejersker. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
121	Udskrivning! Hold hvad de lover. Det er bedre at sige, at det kan vi ikke love end at love tidspunkter for udskrivning. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
123	Taget i betragtning, at manglen på personale er markant er personalet i deres kontakt med patienten yderst professionel. Deres travlhed føltes ikke i deres relation til mig som patient. Altid venlig og omsorgsfuld med overskud til at hjælpe, besvare spørgsmål m.m. Så stor ros til personalet som helhed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
124	Alle er søde og rare, gør hvad de kan for en. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
130	Der var alt for lidt plads på stuen, jeg tror jeg lå på en stue beregnet til to senge, men vi var tre indlagte på stuen. Afskærmningen mellem sengene var ikke i orden. Da kvinden nærmest døren skulle have skiftet kateter, går døren op og ind kommer hende der lægger nærmest vinduet, hun kigger forlegent væk. Jeg rejste mig for at gå på toiletet og ser lige ind i damens blottede underliv. Den form for afskærmning i bruger er bestemt ikke tilstrækkelig. [Fysiske rammer]	I høj grad
143	Jeg syntes godt om det meste, men det er svært at svare [] på den korte tid, jeg var der. Jeg tror alt er ok. Det var jo kun til undersøgelse, ikke nogle dage, kun en dag.	I høj grad