

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?
3	O.K.	I meget høj grad
11	Der var ikke nogen, som kunne finde [ud af, hvilken] afdeling jeg skulle ligge på. Der gik næsten en halv time, inden der kom orden i tingene.	I nogen grad
15	Super behandling.	I meget høj grad
23	Stor venlighed fra alle sider.	I høj grad
24	Jeg blev godt modtaget.	I høj grad
30	Alle søde og imødekommende.	I høj grad
38	Alt fungerede på en venlig og hyggelig måde.	I meget høj grad
49	Jeg skulle møde [om morgenen], men kom først til [om eftermiddagen] pga. akutte patienter, hvilket jeg har fuld forståelse for, og dette er derfor ikke en kritik. Jeg blev løbende orienteret om den forventede ventetid.	I meget høj grad
51	Total forvirring om, hvor jeg skulle hen.	I ringe grad
54	Jeg kommer meget på afdelingen, og modtagelsen har altid været super fantastisk. Ikke kun den sygeplejerske, man selv skal have, siger velkommen, men de andre, man kender, kommer også lige og siger velkommen. Så jeg har kun rosende ord til læger og sygeplejer.	I meget høj grad
55	Modtagelsen var uforberedt. I indkaldelsen var der oplysninger om forløbet, der ikke stemte overens med, hvad der rent faktisk fandt sted.	Slet ikke
59	En frokost i kantinen på SKS med en af de ansatte fra behandlingsforløbet ville fremme min motivation for at udfylde dette spørgeskema, eller lignende incitament.	I meget høj grad
61	Fin personlig betjening.	I høj grad
63	Altid venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
70	Der var ingen problemer, alt gik glat.	I høj grad
72	Utrolig venlig modtagelse. Stor ros til personalet.	I høj grad
75	Meget positiv modtagelse af venlige og omhyggelige sygeplejersker. Man følte sig tryk og i gode hænder. Ventetiden på en seng kunne nok ikke være anderledes, da der ikke var ledige senge før hen under aften!	I høj grad
93	God og professionel. Gode til at informere.	I høj grad
101	Jeg sad i meget lang tid og ventede ude på gangen i opholdsområdet, så lang tid, at jeg sad ret op ned og faldt i søvn, da jeg havde været meget tidligt oppe for at være i Århus til tiden. Jeg bor i Silkeborg.	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?
----	--

2	Operationen slog fejl...	I ringe grad
9	Det, lægen besluttede, blev i ringe grad effektueret.	Slet ikke
51	Der var total forvirring om, hvor jeg skulle hen og hvordan.	I nogen grad
63	Et eller andet gik galt under operationen, idet jeg stadig har svært ved vejtrækning og ryster meget specielt på hænderne.	I høj grad
101	Jeg oplevede, at der under anlæggelsen af min pacemaker og mens jeg var påvirket af min medicin, blev talt meget højt, og jeg fik en fornemmelse af, at noget ikke fungerede, som det skulle, hvilket jeg også senere fik bekræftet.	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?
3	Ingen.	I meget høj grad
9	Alt i journalen var skrevet, så egen læge ikke troede, det var mig, der var patient. Fuldt af usandheder. Det er det, der sker, når lægen ikke lytter, men kun taler. Dybt kritisabelt.	Slet ikke
23	Ingen mangler.	I meget høj grad
25	Ja, det kunne være rart, ikke at skulle sidde seks timer på et hektisk, aktivt gangareal, få taget blodprøver der, og holde lægesamtale mens andre patienter er til stede, for ENDELIG, seks timer efter ankomst, at blive sendt hjem igen.	I nogen grad
38	Alt i orden.	I høj grad
55	Har været indkaldt til undersøgelse som led i et projekt.	I ringe grad
61	Det fungerede rigtig fint.	I meget høj grad
63	Min hustru mener hjemsendelsen skete for tidligt: Efter så forholdsvis stort et indgreb både operativt, men i høj grad også den relativ store forandring i at takle helt enkle dagligdagsting, hvilket kræver enorm oplæring og tilvænning. Kunne godt have brugt mere tid på test af disse ting inden udskrivning. Tage tøj på, hente mad, ordne eget toilet, sidde oprejst ved bord ect.	I høj grad
78	Det var sygeplejerske NN, der tog sig af mig ved modtagelsen. Jeg kunne mærke, hun var usikker på situationen. Efter jeg sagde til hende, at det var helt naturligt, så var det som om, hendes nervøsitet forsvandt og paradoksalt nok forsvandt den også lidt hos mig.	I meget 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?
5	Tilfredsstillende behandling. Personalet er som altid professionelle og venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Alt i alt en positiv oplevelse med god pleje. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Sødt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

23	Blev ikke informeret om hvilket "spisested" jeg skulle benytte (afdeling 1 eller afdeling 2), men blev perfekt modtaget begge steder. Et MEGET lille problem. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	Personalet har for meget at se til. Det gør ikke en mere tryk, at skulle sidde længe og vente, imellem de forskellige ting, der skal gøres inden ens operation. MEGET UTRYG FORNEMMELSE, NÅR MAN SKAL LÆGGE ENS LIV I HÆNDERNE PÅ ET PERSONALE DER "PISKER" OMKRING. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
36	Det er et nyt batteri i pacemaker.	I høj grad
38	Alt ok.	I høj grad
51	Mine besøg har ellers været hurtige og nemme, men her sidste gang var der kaos. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
54	De er rigtig gode til at give sig tid til evt. spørgsmål under indlæggelse. Er altid smilende, selvom de har rigtig travlt. Lægerne er gode til at forklare, så man forstår budskabet. Og man bliver hele tiden opdateret på prøver osv. De er gode til at se, om man har undersøgelser i den nærmeste fremtid, som så bliver ordnet med det samme i stedet for, at man skal køre flere timer nogle dage efter. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
61	Rigtig god kommunikation på sengeafsnit og i selve indgrebet på afdelingen. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
63	De første kontroller på afdelingen tager alt for lang tid. De følgende på Hjerteklinik er meget effektive! [Ventetid]	I høj grad
67	Det var Nørrebrogade Akutafsnit, der var jeg først et par gange også indlagt, inden jeg kom til Skejby. Aarhus Universitetshospital, Nørrebrogade var under al kritik. Det er noget af det værste, jeg har oplevet, men er til gengæld dybt taknemmelig for min behandling på Skejbs Hjerterafdeling. Stor tak til læger og personale derude.	I meget høj grad
75	Jeg var så heldig at få eneværelse. Det gjorde hele forløbet endnu bedre. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
88	Generelt godt indtryk og dygtige medarbejdere på afdelingen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
92	Jeg har glutenallergi. Dette er ikke muligt at skrive på indlæggelseblanketten, hvorfor der ikke er forberedt glutenfri mad. Der spørges til allergi for medicin på indlæggelsesblanketten, men der kunne også være felt til andre allergier/forhold som der skal tages højde for under indlæggelsen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad