



## **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		Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
20	Det hele forløb ganske udmærket.	I høj grad
26	Meget god behandling.	I meget høj grad
32	Alle var søde og hjælpsomme, selv om de havde travlt.	I meget høj grad
35	Ingen.	I meget høj grad
49	Vi ventede en time, før vi blev kontaktet af personalet. Forklaringen til mig var, at det normale personale alle var på kursus, og at bemanningen derfor var med personale, som var uvant med afdelingens rutiner. Det er ikke en undskyldning, som jeg kan acceptere. Hvis I vælger at modtage patienter på en dag, hvor alt personale er væk, så skal I også være klar til det. Der skete flere fejl end blot en forsinket modtagelse, og det holder ikke at undskylde sig med, at det er pga. personale, som er uvant på afdelingen. Så må I lukke for modtagelse på denne specielle dag. Som patient har man jo ikke mulighed for at vælge til eller fra i sådan en situation.	I ringe grad
68	Meget venlig og fin modtagelse, med hurtig gang i behandling.	I meget høj grad
69	Informationerne løbende om, hvornår det var ens tur til OP. Første gang sad jeg [over seks timer] uden information, og så blev jeg bare sendt hjem, da de kom. Jeg vil gerne havde at vide, om der havde været noget akut problem, i stedet for bare at vente uden information. Men anden gang gik fint med information, så det kan godt lade sig gøre.	I høj grad
73	Ventetiden var super kort.	I meget høj grad
75	Jeg havde en god oplevelse ved modtagelse på afdelingen.	I meget høj grad
79	Alt foregik ok.	I høj grad
81	Indkaldt [om formiddagen], men blev kørt på operationsstuen [om eftermiddagen]. Det kunne nok forbedres.	I høj grad
91	Jeg fik en meget fin behandling.	I meget høj grad
93	Det kunne ikke være bedre.	I høj grad
98	Vi blev taget rigtig godt imod, og de forsøgte at gøre alt for, at min dreng vidste hvad der skete og kunne følge med	I meget høj grad
109	Vi vidste ikke helt, om vi skulle melde vores ankomst eller ej, da der på væggen stod "følg mariehønen".	I meget høj grad
117	Modtagelsen var OK.	I meget høj grad
119	Meget venlig og forstående.	I meget høj grad
122	[] læger, som skulle undersøge forhold omkring [mig], stillede spørgsmål og kunne først senere komme med besvarelse telefonisk. Men venlige og imødekommende. Journalen er ikke læst igennem bagudrettet.	I høj grad
130	Jeg kom en time før indlæggelsen, men jeg blev henvist til en forkert etage. Jeg fik hjælp og fandt hurtigt den rigtige stue.	I nogen grad
134	Meget dårlig. Man kunne jo overholde den tid, der var sat. Ellers er det jo ikke nødvendigt at komme til tiden.	I nogen grad

- |     |  |                  |
|-----|--|------------------|
| 139 | Modtagelsen var OK denne gang, men at ligge i en seng og vente i seks timer uden mad fra aftenen før og uden væske fra tidlig morgen er under ingen omstændigheder i orden! Hvorfor skal man møde ind om morgenen, når personalet ved, man er nummer fire eller fem på listen? Generelt virker rigtig meget i afdelingen (og efter omtale i det hele taget på dette sygehus) meget tilfældigt/ikke gennemtænkt og veksler fra gang til gang ved samme operation/indgreb samt fra læge til læge. Jeg føler mig ikke 100 procent sikker på hverken forløbet med forundersøgelser m.v., selve proceduren/indlæggelsen, eller om jeg har gavn af den sidst nye viden samt erfaring på området. De mundtlige og skriftlige informationer op til indlæggelsen svarer ikke altid overens, og som skrevet veksler disse også fra gang til gang og fra person til person i afdelingen. Ligeledes virker det som om, der er stor udskiftning i personalet. Og de punkter, man har snakket med en sygeplejerske eller læge om, bliver ikke altid noteret ned, så det føles lidt som om, man starter forfra hver gang, man kommer til det samme indgreb. | I nogen grad     |
| 143 | Skulle efter klargøring og sengeligning vente længe på at komme på OP. Det betyder, at fasten kan blive lidt lang. Især kan det være generende, at man i lettere grad dehydrerer. Jeg har meget tynde årer hvorfor det er svært at lægge et drop. Det lykkedes dog med hjælp fra specialist. Jeg tror ikke, det kan være anderledes, da man ikke kan vide, hvor længe en operation varer, eller om der kommer mere akutte tilfælde ind. Derfor skal dette ikke opfattes som en beklagelse. Udelukkende som en oplysning.   | 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? |
|-----|--|--|
| 10  | Ingen seng. Blev puttet ind som tredjemand på en [stue med to senge].  | I høj grad   |
| 32  | Blev opereret for vandbrok i [min] testikel. Efter operationen var der en stor bule i lysken, lægerne mente, at det var en blodsamling, men det var det ikke, der er testiklen der sidder i lysken. Lægerne mente så, at den ville falde ned af sig selv, men det er ikke sket endnu, så det er stadig ret ømt i lysken. Testiklen er dog faldet lidt længere ned, men der mangler et stykke endnu, så jeg tror efterhånden ikke på, at den falder på plads af sig selv. Det var lige et minus, som jeg bliver mindet om hver dag.   | I høj grad   |
| 37  | Det skulle være bestilt tid til en blodprøve i ambulatoriet, hvilket der ikke var blevet. Så blev jeg sendt til afdelingen, og her sagde de, at jeg ikke kunne blive opereret, hvis jeg ikke havde en blodprøve. Blev sendt retur til ambulatoriet og fik taget blodprøve og så retur til afdelingen.  | I meget høj grad   |
| 49  | Jeg har allerede beskrevet den forsinkede modtagelse. Min søn blev opereret for ikke-nedsunken testikel. Jeg sidder på hans stue og venter på at blive tilkaldt, når han er på modtagelsen. Der går længere tid, end jeg havde forventet. Pludselig kommer en sygeplejerske farende og siger, at jeg skal gå på modtagelsen med det samme. Min mobil ringer nu også, da en sygeplejerske fra modtagelsen vil vide, hvor jeg bliver af. Det viser sig, at min søn er kort på modtagelsen, og herfra har man straks ringet besked om, at han nu er ankommet. Den besked bliver ikke videregivet til mig, og resultatet er, at min søn [som er førskolebarn] vågner fra bedøvelsen uden at jeg er til stede. Det er jeg meget, meget skuffet over, hvilket jeg også tydeligt gør opmærksom på. Det er ganske simpelt ikke i orden. Han var ked af det, og forstod ikke, at jeg ikke var der, da han vågnede. Da vi kommer tilbage på afdelingen, er der ingen, der tager imod os. Min søn er meget sulten, og der er ingen, der kan hjælpe os med at tage mad. Alt dette skyldes sikkert, at det normale personale ikke var på afdelingen. Men som tidligere sagt: hvis det virkelig er et problem, så skal I ikke modtage patienter på sådan en dag. Det er ikke en undskyldning, som jeg vil acceptere. | I ringe grad   |
| 114 | Jeg var forberedt på undersøgelse af højre [], hvor lægen mente, at det var venstre side. Dette drøftede vi en del! Oplevede, at lægen blev sur/irriteret over narkoseform. Der var ved forundersøgelsen aftalt rygmarvsbedøvelse.   | I ringe grad   |
| 122 | Blev forberedt til operation. [Den blev] udskudt flere gange, for [at jeg] sidst på dagen blev sendt hjem med begrundelse i for få operationsstuer.  | I ringe grad   |
| 134 | Man får at vide, at man er nummer tre, og seks timer efter er man stadig nummer tre på listen. Anden gang får man at vide, man er nummer et, og fem og en halv time senere kommer man først ned.   | 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? |
|----|--|--|
|    |  |  |

43	Jeg skulle møde meget tidlig, var sat til operation [om morgenen]. Var fastende og manglede væske, måtte selv bede om det. Blev først opereret sidst på eftermiddagen, jeg lå længe på gangen, hvor rengøringspersonale og andet personale gik forbi i en lind strøm. Blev kørt til opvågning og forventede at tale med en læge om forløbet, men der kom først en læge sent om aftenen, det var ikke den læge der havde opereret mig, der fik jeg ikke noget at vide. Jeg skulle være der natten over, fin overvågning natten igennem, spurgte man, fik man fyldestgørende svar fra personalet. Ved udskrivelsen blev jeg mødt af endnu en læge, heller ikke meget information der. Det er ikke meget information. Efterfølgende måtte jeg selv ringe for at få besked på prøverne, da lægen åbenbart havde glemt at sende besked. Torsdag [midt i september] skulle jeg begynde blæreskydning, da jeg møder til aftalte tid, viser det sig, at det kun var knap tre uger siden jeg blev opereret, og lægen havde skrevet fra fjerde til sjette uge, måtte så tage hjem igen, det er sjusk, hvis man ikke møder op som aftalt som patient, skal man betale bøder, hvad med omvendt? Jeg ved ikke hvor fejlene ligger, men det må kunne gøres bedre. Ellers var plejepersonale og mad helt i top. Det der bliver skrevet i journal må også kunne gøres bedre, i min journal står der et sted: "med henblik på komplikationer som han har overlevet to gange". Så langt vidste jeg ikke jeg havde været ude. Læs selv.	Slet ikke
75	Jeg modtog den nødvendige information.	I meget høj grad
77	Problematisk, at lægerne var [svære at forstå]. Særligt ved indledende undersøgelser.	I høj grad
104	Lægen, der opererede, var svær at forstå.	I høj grad
119	Det var et yderst venligt og omsorgsfuldt personale under hele forløbet. Nu var det jo heldigvis også kun en enkelt dag. Jeg har aldrig tidligere været indlagt og opereret. Hele operationsholdet var en flok enestående piger, som forstod at berolige.	I meget høj grad
130	Kunne simpelthen ikke forstå lægerne [], så vil forslå [hjælp til forståelse], eller at det er skrevet ned på papir. Eksempelvis fandt jeg først ud af, at det hed årebrot en måned efter, jeg blev opereret af en læge, jeg var til undersøgelse ved. Der var ingen, der kunne fortælle mig, hvad jeg fejlede, kun at der var noget vokset sammen inde i mig.	I høj grad
139	Generelt synes jeg, at det er meget forvirrende og usikkert, at den skriftlige information ikke er opdateret eller fyldestgørende, og at jeg nu efter tre indlæggelser stadig oplever store forskelle og får modsatrettede oplysninger fra gang til gang. Det virker lidt som om, proceduren er ny og ikke kommunikeret ud til alle i afdelingen. Det er ikke just betryggende... Jeg tvivler som sådan ikke på, at alle gerne gør deres bedste, men det hele virker bare ikke planlagt samt meget tilfældigt.	I ringe 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	De var meget opmærksomme og helt klar på næste skridt i behandlingen. Den opererende læge var i den grad tilstede! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
18	Var meget tilfreds med de to piger, som fulgte mig og hjalp mig med diverse ting, og stor ros til hende som hjalp mig med kateter og forklarede mig, hvordan og hvorledes det skulle foregå. Samtidig stor ros til lægen som sad ved mig og forklarede, hvad der skulle foregå og samtidig hjalp mig efterfølgende. Alt i alt rigtig tilfreds! Mange tak. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Ved denne [gentagende] indlæggelse for samme sygdom mærkede jeg særdeles, at personalet skulle løbe ekstra hurtigt, da der var mindre personale. Ellers har jeg intet at klage over. Har altid fået god og professionel behandling. Der er bare én ting, jeg gerne ville have talt med lægen [om] efter operationen, men forstår denne har for travlt. Og jeg selv har for travlt med at komme hjem! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
29	Ventetiden er for lang. [Ventetid]	I høj grad
39	I får nok ikke så meget ud af denne undersøgelse, da jeg har svaret "i meget høj grad" i alle spørgsmålene. Da jeg var 100 procent tilfreds med min endagsindlæggelse. Alle faggrupper, som jeg var i kontakt med, var søde og hjælpsomme, og gjorde alt hvad de kunne for, at jeg skulle have det så godt som muligt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
43	Jeg vil give plejepersonalet en kæmpestor tak for alt, de gør for, at man skal føle sig godt tilpas, tak for det. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke

49	Nu har jeg brokket mig, så jeg vil også gerne gøre opmærksom på, at alt andet fungerede fantastisk. Det kirurgiske personale var rigtig gode. Læge NN var helt fantastisk til at håndtere en [lille] dreng, som skulle bedøves og opereres (jeg kan ikke huske hendes navn). Det var tydeligt for mig, at afdelingen var velfungerende i dagligdagen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
60	[] Der var der ingen, der ville snakke med mig. Nej, for det kunne blive dyrt. Hvorfor så svare når det er gået godt. Sådan er det jo, der er mange dygtige på Viborg Sygehus, men også klamphuggere. Jeg må stoppe her.	Uoplyst
73	Jeg står i et sygdomsforløb, der indtil videre kører på andet år. Så jeg har været igennem mange samtaler, undersøgelser, indlæggelser og operationer i både anden by, i Randers og nu på Regionshospitalet Viborg. Jeg har (måske lige på nær nogle få undtagelser) kun mødt søde og rare sygeplejersker/læger. MEN hold nu op Regionshospitalet Viborg imponerede mig. Ikke bare var det de samme sygeplejersker og læge, der fulgte mig i de dage, jeg var indlagt. Men den måde, de tog sig af mig på. Lægen NN var helt fantastisk. Jeg havde samtale med ham inden operationen, han opererede mig, tjekkede til mig både på opvågningen og hver dag jeg var indlagt. Det var så beroligende, at det var den samme læge, man skulle forholde sig til. NN får topkarakter herfra :-). Under hele forløbet var jeg så heldig, at den sygeplejerske, der tog imod mig, også var den sygeplejerske, der kunne sende mig hjem. Jeg kan kun huske, at hun hed NN. Men hold op en fantastisk sygeplejerske. Selvom, at man som patient godt ved, at sundhedspersonalet drøner rundt, så evnede NN at være til stede og lytte til mine behov, på så empatisk vis, at hun gjorde min indlæggelse så meget lettere. NN er den mest fantastiske sygeplejerske jeg har mødt i hele dette lange forløb, så kæmpe ros til hende. At to nøglepersoner på den måde stikker ud (på allerstørste positive vis) i forløbet, gør at man står tilbage med et noget så positivt indtryk af hele forløbet og af Regionshospitalet Viborg. Alle steder, læger, sygeplejersker, de der tog blodprøver, rengøringspersonale m.m. fik man et smil og søde ord. Det gør bare et kæmpe indtryk :-). Jeg håber ikke, at jeg skal opereres igen, men skal jeg, så vælger jeg Regionshospitalet Viborg :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
75	Jeg er godt tilfreds med den behandling og information, jeg har modtaget. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
89	Jeg havde indtrykket af en meget travl afdeling, hvor personalet ikke var gode til at samarbejde, f.eks. da jeg skulle have fjernet mine klamper fra et operationsår var den sygeplejerske, der var tilknyttet mig ikke tryk ved at fjerne dem, da hun ikke havde prøvet det før. Hun spurgte en kollega til råds, men kollegaen hjalp ikke. Så det blev en dårlig oplevelse både for mig som patient og den søde sygeplejerske. Jeg havde heldigvis prøvet det før, så jeg kunne guide hende. Personalet var stresset og havde meget travlt, og det kunne man tydeligt mærke. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
114	Afdelingen var egentlig ok, men ved selve indgrebet opstod der tvivl og usikkerhed om behandling. Ved udskrivelse var der igen usikker melding angående, hvor længe jeg skulle være indlagt. Tvivl blev fulgt op lige efter udskrivelsen, hvor jeg blev ringet op af en læge og fik forklaret forløbet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
122	Indkalde det antal patienter, der er plads til at kunne behandle, også med hensyn til akut opståede situationer, da der er det hver eneste gang, så man ikke går forgæves. Alt er jo tilrettelagt i privatlivet efter den dato. Mødeaktivitet og meget andet. [Ventetid]	I ringe grad
129	Når et kateder skal udtages, bør det ikke foregå på en fire mands stue, da det er meget smertefuldt. På stuen var endvidere indlagt en meget syg mand, der ikke burde være på en fire mands stue. Vi fik ikke meget søvn den nat. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
130	Lægernes kommunikation fejlede, da det skulle være en åben operation, men blev en kikkertoperation og derefter en åben. Så har to unødvendige (synlige) ar på min mave nu. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
131	Jeg synes, at man får den bedste behandling på Regionshospitalet Viborg, de der klager skulle skamme sig.	I meget høj grad
134	Overhold tiderne I giver patienterne. Det kan gøres på andet sygehus. [Ventetid]	Slet ikke
135	Langt bedre rengøring på toilettet. Eller rettere få toilettet skiftet ud, da det var sort og meget uhygiejnisk. [Fysiske rammer]	I høj grad
139	Jeg vil dog tilføje, at afdelingens sygeplejersker virkede mere venlige, rolige, stabile og professionelle denne gang end de forrige gange. Et PLUS for det! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
143	Jeg har været indlagt for det samme flere gange. Derfor kendte jeg forløbet. Jeg havde således ikke behov for at køre fra Silkeborg til Viborg, en uge før min indlæggelse, for at blive orienteret. Jeg tænker, at blodprøver og EKG kunne være foretaget i Silkeborg. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad