



## **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		Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
4	Hele mit sygdomsforløb med indlæggelse på tre hospitaler i løbet af en uge gjorde, at jeg har svært ved at adskille tingene.	I meget høj grad
14	Jeg er i åben indlæggelse på Hæmatologisk Afdeling. [Sygdomme]. Ambulant kontrol hver fjerde uge. Indlægges via egen kontakt til døgnvagtlæge på Hæmatologisk Afdeling.	I høj grad
23	Det har været super fint. Jeg er hver gang kommet direkte på anden afdeling eller afdeling 170.	I meget høj grad
32	Jeg har en åben indlæggelse. Jeg kommer jævnligt, da jeg har en sjælden blodsygdom.	I høj grad
37	Åben indlæggelse efter behov.	I høj grad
43	[Oplevede administrative fejl i efteråret]. Tænker lidt på, hvor mange ressourcer, dette DJØFiserede mareridt lægger beslag på.	Ikke relevant for mig
61	Vi er klar over, at Hæmatologisk Afdeling er en meget travl afdeling. Der er rigtig dygtige læger, som virkelig gør det godt. Derudover er der mange sygeplejersker, som også modtager patienterne (mig) med et smil. Når det så er sagt, er der nogle sygeplejersker, som ikke rigtig giver den ordentlige behandling.	I nogen grad
69	Jeg var ked af, at jeg ikke forstod alt, hvad lægen sagde (stærk accent), så det var godt, min datter var med og kunne hjælpe med at "oversætte", så et bedre danskursus til læger med anden etnisk baggrund i modtagelse er at ønske. Hun var meget flink, så det var en skam med sproget.	I meget høj grad
74	Fik en god, kompetent og venlig modtagelse.	I meget høj grad
76	Alt var kaos i modsætning til tidligere indlæggelser. Manglende plads. Ombygning og rod. Afdelingen bar tydelige præg af, at man snart skulle flytte hele afdelingen til Skejby.	I nogen grad
80	God modtagelse.	I meget høj grad
81	Jeg følte, at personalet tog godt hånd om mig lige fra starten af, og de var meget villige til at hjælpe.	I høj grad
84	Jeg blev godt modtaget og følte mig i trygge hænder.	I høj grad
88	Når man får feber 38,5 gr., skal man ringe til forvagten. I et tilfælde er forvagten [] umulig at forstå. Vi taler konstant forbi hinanden, og [det] topper, da jeg får at vide, at jeg får forkert medicin. Min kone tager over [] og spørger nu forvagten, om vedkommende kigger på det rigtige CPR-nummer. "Åh nej jeg har kigget på den forkerte person" og undskylder. En ubehagelig telefonsamtale.	I høj grad
94	Jeg synes, det var en god modtagelse.	I høj grad
98	Altid veloplagt og imødekommende personale. Personalet har til en hver tid, tid til at opfylde ønsker og behov.	I høj grad
108	Meget fin behandling.	I meget høj grad
114	Upåklageligt!	I meget høj grad
116	Jeg fik en god modtagelse. Der var fokus på [] min sygdom.	I meget høj grad
118	Jeg blev modtaget af en utrolig sød sygeplejerske, der fik mig til at føle mig tryk, da jeg var meget syg.	I meget høj grad
130	Det drejede sig om blodprøve og transfusion. Indlæggelse og udskrivelse samme dag.	I høj grad

131	Modtagelsen var ok.	I høj grad
151	Synes, at det var barsk at modtage besked om [alvorlig og kronisk sygdom], når jeg ikke havde pårørende med.	I meget høj grad
155	Som sædvanligt var den fanstastisk.	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?
106	De glemte at give mig kemo én gang.	I nogen grad
139	Antistoffer fra donor mod min vævstype [anden afdeling].	I meget høj 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?
6	Kunne godt have brugt oplysning om, hvor man hentede mad, og hvor der var et toilet.	I ringe grad
10	Intet.	I høj grad
14	Det korte indlæggelsesforløb var kendetegnet ved lægernes mistanke om nyt tværnsitsyndrom. Plan om CT-scanning blev ændret til akut MR-scanning, observationsvurdering/faste på anden afdeling på andet sygehus. Den hurtige lægelige vurdering og udredning er vi positivt tilfredse med. Informationen gennem forløbet ved indlæggelse og udskrivelse kunne være bedre. Erfaringsmæssigt ved vi, at der er usædvanligt travlt på Hæmatologisk Afdeling, som giver manglende tid til information. Men vi er pt. meget tilfredse med samarbejdet med læge NN omkring behandling, ambulante kontrol/information og akutte indlæggelser.	I høj grad
19	Udleveret medicin havde blot navnet påklistret. Ingen vejledning i udmåling og hvordan medicinen skulle tages.	I høj grad
44	"Undgå" at blive syg i sommerferien, når "din" læge har fri. Dette er ærligt ment. Når man har været syg i flere år, og journalen er alenlang, så har dette konsekvenser.	I nogen grad
74	Ingen kommentar.	I høj grad
81	I det store hele var min oplevelse positiv. Der var dog en sygeplejerske, som, da jeg spurgte til mit forværrede immunforsvar og risikoen ved at blive hjemsendt til en familie med forkølede børn, foreslog jeg skulle tage fat i en psykolog. Ikke helt det jeg havde forventet og en skuffende afslutning, men det er det ENESTE kritikpunkt. Alt andet og alle andre interaktioner med personalet og både den pågældende og de øvrige sygeplejersker var meget positiv.	I høj grad
84	Jeg manglede intet.	I meget høj grad
88	Nej.	I høj grad
94	Nej, det har jeg ikke.	I meget høj grad
103	Fik ikke information om, at jeg ikke måtte indtage alkohol sammen med ny medicin (metronidazol).	I høj grad
118	Jeg er kun midlertidigt udskrevet grundet min sygdom akut leukæmi.	I høj grad
119	Jeg var indlagt, men boede på Patienthotellet.	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?
2	Jeg synes, at jeg er blevet rigtigt godt behandlet. Selvom jeg kunne se, at sygeplejerskerne havde meget travlt, gav de sig god tid, når de var hos mig. Jeg oplevede, at de var gode til at hjælpe hinanden. I forhold til pårørende, havde jeg min søster med under det meste af forløbet. Jeg var sjældent alene, når sygeplejersker og læger kom, så hun var lige så informeret som jeg. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	God behandling.	I høj grad
14	Hæmatologisk afdeling R, R 170, Aarhus Universitetshospital fungerer rimelig godt efter omstændighederne. Der er mange svært syge patienter med stort plejebehov. Vi oplever, at alle personalegrupper "kæmper" for at klare alle opgaverne. Vi oplever, at nogle personalegrupper er stressede og belastede af flere opgaver, end der er tid til at løse, og at der sker fejl på "den konto". Tilførsel af flere personaleressourcer på alle niveauer giver afdelingen bedre muligheder for at løse opgaverne bedre og mere sikkert. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Afdelingen er præget af at have til huse i saneringsmodent byggeri, det medfører risiko for hygiejne og smittefare og manglende privatliv. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
23	Jeg følte mig meget tryk på afdelingen. Stort set alt personale var meget ansvarsfulde og meget seriøse. Jeg har stort set ikke noget at klage over. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Selv om personalet har meget travlt, havde de altid et smil til overs. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
44	1. Firesengsværelser i gamle små lokaler, hvor alle har livstruende sygdom, SKRÆKKELIGT :-). Desuden få fælles toiletter på gangen. 2. Har været indlagt mange gange over flere år og udviklingen er gået den forkerte vej. Dette gælder på alle områder: forplejning, stresset personale med mindre overskud og empati, dårlige rammer og intet privatliv, på trods af "alvorlige" emner presser sig på. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
55	Jeg fik eneværelse, efter jeg havde spurgt i nogle dage, det var rart at få enerum, så jeg bedre kunne få ro, det gav lidt mere energi, og jeg fik det bedste rum, ungerummet, det var dejligt. :-). [Fysiske rammer]	I meget høj grad
68	Jeg har kun ros til afdeling 170. Super professionelle mennesker, som midt i deres travlhed også har overskud til at udvise empati og indlevelse. Skal jeg fremhæve noget negativt, må det blive personalets travlhed i forhold til vores (patienternes) passivitet. Det sætter vores situation i skarpt relief. Vi ligger passive hen, alt imens personalet løber for at løse opgaverne. Jeg tror ikke, det er befordrende for patienternes helbredelse, og man vælger ofte at undlade at kalde på personalet, fordi de har så åbenlyst travlt. Som eksempel kan jeg fortælle denne lille episode: Jeg fik morgentjek (temperatur, blodtryk, puls og iltning) af en sygeplejerske som, på trods af NNs professionalismisme, udviste alle tegn på stress. Jeg sagde til NN "Nå, du skal jo sikkert også snart på ferie", hvortil NN svarede "Nej, jeg er lige kommet tilbage fra tre ugers ferie". Det finder jeg umådeligt trist, at fagligt dygtigt personale bruges i en sådan grad, at de første dag efter en ferie stadig udviser stresssymptomer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
76	Byggerod og klargøring til flytning prægede hele forløbet. [Fysiske rammer]	Slet ikke
81	OVITA-afdelingen på Aarhus Universitetshospital (hvor jeg var de første to dage, før jeg blev flyttet til R170) skiller sig ud i særlig grad. Især to af sygeplejerskerne (NN og NN), der gjorde en fantastisk indsats for at tage sig af mig og tale med mig om min meget alvorlige diagnose og markant forværrede fremtidsudsigter. De gjorde det faktisk bedre end den tilknyttede NN, der havde samme rolle. Kæmpe stor ros til dem begge for deres indsats! Personalet gjorde det også rigtigt godt på R170 (med den ene undtagelse i forbindelse med min udskrivning). Jeg lå til sidst på stue med en ældre herre, der var en del vågen i løbet af natten, og det gjorde det svært for mig at få sovet tilstrækkeligt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
83	Synes det er ringe, at man ikke engang får lov at ligge 24 timer på afdelingen før, at man bliver sendt på patienthotellet pga. pladsmangel. [Fysiske rammer]	I nogen grad

86	Sygeplejerskerne var utroligt søde og tog sig virkelig tid til at forklare og snakke. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
88	Ansæt dansktalende eller hav en tolk med rundt på stuegang/modtagelse. [Kommunikation og information]	I høj grad
89	Ps. Jeg var ikke indlagt, men "rendte" til mange undersøgelser med kun venlige og glade mennesker.	I høj grad
98	Jeg fik et superindtryk af hele personaleflokken, altid tid nok til mig, når behovet var der. Stor buket roser til R7. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
110	Meget venlige og hjælpsomt personale hele vejen igennem. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
118	Der skulle ansættes flere sygeplejersker, der kunne desværre godt gå op til 15 minutter, efter at man havde ringet, før der kom en sygeplejerske. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
131	Jeg synes, at personalet havde alt for travlt! Man kunne fornemme, at de havde alt for travlt, og ofte glemte de det, man havde bedt dem om. Virkelig synd for det søde personale, for det var lidt utrygt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
139	Jeg er fuld af beundring og taknemmelighed for den gode behandling, og jeg er fuldstændig tryk ved den. Stor tak til alle. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
150	Det føltes voldsomt, at man ved indlæggelsen blev flyttet rundt på fire forskellige afdelinger, i løbet af de tre første døgn. Sidste gang [sent om aftenen]. Dette kunne måske skyldes overbelægning. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
151	Der er alt for travlt blandt sygeplejegruppen på en afdeling, hvor de indlagte er så skrøbelige som på Hæmatologisk Afdeling. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
155	Det kan de ikke.	I meget høj grad