

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 | | Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge? |
|-----|--|--|
| 3 | Som jeg ser det, er der ikke noget at forbedre. | I meget høj grad |
| 11 | Et meget professionelt og imødekommende personale, som til tider havde travlt. Det kunne man høre, fordi der fra tid til anden blev løbet stærkt på gangen. Kun positivt begge steder. Jeg kom først via Akutmodtagelsen på KH-Aarhus og senere overført til Amtssygehuset. Begge steder var samme oplevelse. | I meget høj grad |
| 13 | Professionalisme og stor venlighed. | I meget høj grad |
| 38 | En god oplevelse. | I meget høj grad |
| 45 | Meget tilfreds. | I meget høj grad |
| 50 | Jeg oplevede desværre, at der ikke var plads, da vi ankom. Sygeplejersken udtalte, at der ikke var plads på afdelingen og forsøgte at ringe rundt til andre afdelinger for at få "afsat" mor. Dette kunne ikke lade sig gøre, så vi blev bedt om at vente på et par stole, til der var gjort en seng parat. Jeg måtte selv sørge for, at mor fik væske og lidt at spise. Det hele afspejlede total kaos. Men herefter gik det rigtig fint. Der blev hurtigt optaget journal, og der blev bestilt diverse undersøgelser/prøver. Vi blev sent om aftenen overført til Amtssygehuset, og også her var der god fokus på mor, men mor fik et natbord, der ikke var rengjort. Der lå bl.a. osterejer på hylden og i skuffen, simpelthen ulækkert. Så sørg for at der ved ankomst er lidt mere styr på situationen. Afdelingen var blevet kontaktet af mors praktiserende lægen med information om, at vi kom inden for kort tid, så det burde ikke overraske personalet, at der kom en ny patient. Det var bestemt ikke trygt for patienten. Ikke OK at der skabes utryghed, og at patienten føler, at de kommer til ulejlighed. | I nogen grad |
| 80 | Modtagelsen var perfekt. Dygtig og effektiv læge og sygeplejerske. | I høj grad |
| 84 | Jeg havde haft det så slemt, så jeg kan ikke huske [så godt], men det var godt nok, rent og pænt og vand til stede. Siddepladser. Der var holdskifte, tror jeg, men mine sygeplejersker og læger var meget søde og rare og fandt hurtigt ud af mine problemer, og så fik jeg hjælp. | Ikke relevant for mig |
| 92 | Jeg blev overført fra andet sygehus og fik en mærkelig modtagelse. I modtagestuen kiggede en sygeplejerske bare på mig og Falckmanden, som "hvad vil I", og hun sagde så bare, at jeg havde ventet, at du kom i en seng. Jeg svarede bare, at det ved jeg ikke noget om, jeg er bare fulgt med. Jeg følte ikke, at jeg var ventet eller velkommen. Tænkte, hun kunne rejse sig op og komme hen og tage imod og sige velkommen og diskutere det med sengen med en anden. Man får det indtryk, at der ikke er styr på tingene. | Slet ikke |
| 93 | Venlig, kompetent og åben behandling sat i gang, så jeg så trygt den nærmeste fremtid i møde. | I meget høj grad |
| 95 | Fik en vældig god orientering om mit hændelsesforløb. | I meget høj grad |
| 99 | Jeg blev indlagt direkte fra lægen og oplevede hele forløbet som godt og professionelt. | I høj grad |
| 106 | Jeg har været indlagt i alt tre gange i [efteråret]. Altid via Akut afdelingen. De havde alle mine oplysninger i den elektroniske journal. Derfor ingen spørgsmål om medicin. Med i alt ni indlæggelser i 2017 kender jeg proceduren. Jeg er glimrende tilfreds med modtagelsen. | I høj grad |
| 122 | Personalet har for travlt, og der mangler flere hænder. | I høj grad |
| 132 | Jeg oplevede modtagelsen som meget kompetent og omsorgsfuld. Jeg blev undersøgt og udspurgt om samme forhold af rigeligt mange personer, (men det giver vel mening i systemet). | 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? |
|----|--|--|
|----|--|--|

| | | |
|-----|---|------------|
| 105 | Det blev besluttet, at jeg skulle have madsonde indlagt. Jeg skulle til en scanning, der kunne vise, om jeg havde fejlsynkning. Jeg blev ikke orienteret om, at jeg selv skulle betale for mad, sonde og diverse andet udstyr til dette. []. Jeg er pensionist. | I 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? |
|-----|---|---|
| 3 | Jeg synes, at man kan mærke, at personalet er blevet meget bedre til at informere om, hvad der skal ske, end de har været ved tidligere indlæggelse, så det går fremad med betjeningen. Nu skal vi bare til at se på, hvor travlt der skal være på en afdeling med fortrinsvis ældre patienter. | I meget høj grad |
| 11 | Jeg er selv meget opsøgende. Jeg vil vide hvad der foregår. Virkemåde/bivirkninger finder jeg i indlægssedlen i pakningen (for lille skrift) eller via www.promedicin.dk/ og www.min.medicin.dk/ Jeg er heldig at have læger i min omgangskreds, så jeg efterfølgende kan få yderlige information, hvis jeg havde glemt et spørgsmål. | I meget høj grad |
| 25 | Jeg blev i første omgang ikke tilbudt transport hjem, så min datter skulle sørge for en taxa. Det blev heldigvis rettet, og jeg blev kørt hjem i en sygetransport. | I meget høj grad |
| 33 | Jeg var blot indlagt til udtømning før koloskopi på andet sygehus. | I nogen grad |
| 42 | Kunne have ønsket information om min nye medicin [] gerne skriftligt. Bl.a. at det anbefales at få målt nyrefunktion [flere gange om året] det første år, samt herefter en gang årligt. Mere ro og grundighed særligt i forhold til min medicin i forbindelse med udskrivelsen, da jeg selv administrerer det. | I nogen grad |
| 84 | Alt var godt, forståeligt og venligt, god mad, rent på hotelopholdet, regelmæssig medicin. | I meget høj grad |
| 92 | Jeg har manglet svar på prøver. Der gik en hel dag, hvor jeg ikke hørte noget som helst. | I ringe grad |
| 93 | Jeg har ikke tænkt over, at information manglede. | I høj grad |
| 95 | Jeg synes at jeg fik en tilfredsstillende information i forbindelse med min pleje under indlæggelsen. | I meget høj grad |
| 106 | Mit største problem er den manglende kontinuitet i behandlingen, når så mange læger er indover. Jeg har flere gange oplevet modsatrettede behandlingsplaner, når en ny læge dukkede op med nye prioriteringer, og ikke altid fik læst, hvad der var besluttet sidste gang af en anden læge. Jeg er rimelig kvik, så jeg kan styre mit forløb, og jeg er ganske klar over, at der kan være en række forklaringer på min åndenød. Men det er frustrerende, når der ændres i behandlingen, uden at det er mit indtryk, at de behandlende læger har fået afstemt deres forslag. | I meget høj grad |
| 139 | Når jeg i det daglige henter medicin på apoteket, bliver man bedt om at læse indlæggelses sedlen ved det udleverede medicinen. Når jeg ligger på sygehuset, bliver jeg ikke præsenteret for indlæggelses sedlen på det medicin eller antibiotika som jeg får. Og får kun det at vide af personalet, som DE SKØNNER er nødvendigt. | I nogen 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? |
|----|---|---|
| 3 | Der var intet at klage over. Venlige og rare sygeplejersker, der straks var med på hvilken form for humor, der skulle til for, at det hele ikke [handlede om] sygdom alene. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 11 | Begge steder var de yderst kompetente, velvillige og imødekommende :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |

| | | |
|----|---|------------------|
| 28 | Flytningen til Patienthospitalet var særdeles positiv, så det samlede forløb oplevedes som godt og positivt. Stor uro og mange mennesker (pårørende) på afdeling MEA 2. En dag uden lægekonsultation grundet personalemangel, men da akut behov opstod, var der stor hjælp at hente fra både sygeplejersker og læge. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 31 | De kunne have overflyttet mig til Lungemedicinsk Afdeling NBG meget tidligere. | Slet ikke |
| 33 | Afdelingen kan nok ikke gøre noget for det, men det var meget generende, at en udtømning skulle foregå på en seksmandsstue. Men at ligge på en seksmandsstue er sandsynligvis ubehageligt for alle uanset sygdommens art. [Fysiske rammer] | I nogen grad |
| 41 | Jeg synes ikke, det var godt at ligge på en seksmandsstue. Der var altid uro, både dag og nat, men personalet var flinke og rare. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 50 | Meget behageligt personale under indlæggelsen, men modtagelsen samt hygiejnen kunne være bedre. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 54 | Personalet var på alle måder kompetente, venlige og imødekommende. En super oplevelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 57 | Udskiftning af tøj og sengetøj var perfekt. Ingen sure miner når jeg ringede efter hjælp. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 58 | På akutafdelingen fik man bedre kost end på selve afdelingen, hvor der var for lidt af enkelte retter til frokost, så man f.eks. kun måtte få et meget lille stykke grøntsagstærte. Til aftenteen var tilbuddet ikke særligt spændende. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 71 | Var i høj grad forstyrret af uro på stuerne, men personalet tog i høj grad fat på at løse det! Stor ros til personalet der var utrolig venlige, smilende, lyttende og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 73 | Som jeg har beskrevet for familie og venner, har det været det mest TILFREDSSTILLENDEN og FANTASTISKE hospitalsophold, jeg har oplevet. Har trods alt været igennem 10 til 12 indlæggelser fordelt på ni forskellige hospitaler herhjemme! | I meget høj grad |
| 79 | Jeg var meget omtumlet, men jeg kan huske sygeplejersken. Sygeplejersken var fantastisk og altid i godt humør. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 80 | Det første døgn var jeg indlagt på en seksmandsstue. Efter samråd med sygeplejerske fik jeg lov til at flytte på patienthotel. [Fysiske rammer] | Uoplyst |
| 84 | De løber stærkt. Ønsker flere hænder til dem. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 87 | Jeg har været meget glad for mit ophold og behandling på MEA 2. Og med afsæt i dette blev jeg imødekommende og fik gennemgået en lang række undersøgelser med godt humør. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 92 | Personalet var vældigt søde. Men tænker, at det bærer præg af, at man er et nummer. De taler højt, så hele stuen kan høre med. Glemmer, at der kun er gardiner imellem. Med den nye persondatalov kunne jeg overveje om det er lovligt, at ens CPR-nummer bliver læst højt for hele stuen så mange gange. Hvis man har ondt i sinde kan det vel misbruges. Virker ikke så heldigt, at man skal tage en mobil, mens man er i gang med en patient. Jeg har fuld forståelse for, at man kan være tilkaldt ved noget akut, og det vil alle forstå, hvis det så lige bliver nævnt eller beklaget/forklaret. "Beklager, men jeg er tilkaldt ved akutte tilfælde". Men her oplevede jeg ingenting. Det var som om det er helt normalt, at man bare afbryder en undersøgelse med en patient, der ligger blottet. Det føles mærkeligt, når man ligger og er patienten. Og så er det vigtigt, at man bliver mødt og imødekommende, når man kommer til afdelingen, lidt budt velkommen, så man får den opfattelse, at man er ventet og, at der er styr på tingene. Her virkede det på mig, som om de ikke vidste det, "hvem er du?", og vi stod og ventede i lang tid, og forsøgte at tage fat i nogen, men alle havde travlt med et eller andet og ingen tager ansvar. Igen her kunne en lille forklaring gøre hele forskellen. Man kunne sige "Jeg er lige i gang med en patient, men kommer om fem minutter", så ved man, der er styr på det, og at der bliver taget hånd om det. Men ingen sagde noget, følte næsten som om man undgik at kigge på mig, for så ville det jo kræve at de tog hånd om det. Men ved at lade som om de ikke så mig ville der nok komme en anden og tage sig af mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| 93 | Jeg lå på en seksmandsstue, hvis resterende levetid vist drejer sig om få måneder. Derfor mit svar om manglende ro og hvile! Det kunne intet personale have gjort bedre, end det de præsterede på min afdeling. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |

| | | |
|-----|---|------------------|
| 95 | Jeg synes, at jeg følte, at personalet hele tiden havde et vågent øje på os patienter, og altid havde tid til at tale med os om vores behandling. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 99 | Afdelingen kan ikke gøre noget ved dette. Det er ikke opløftende at ligge på en sengestue med seks senge på den gamle afdelingen på Tage Hansens gade. Var dog heldig at få en plads ved et vindue. Men afdelingen skal jo også flytte. Personalet var i top. Tak for det. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 105 | Meget søde, venlige og tålmodige læger og sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 106 | Afdelingen har en meget høj standard, hvad angår plejepersonale. De tager hensyn til den enkelte patients ønsker, og er hele tiden parat til at hjælpe og lytte, hvis det er nødvendigt. Selv på en seksmandsstue får de tingene til at glide mod alle odds. Man bliver behandlet med hjælpsomhed og med stor respekt. Og det sætter jeg stor pris på. Det glæder mig, at seksmandsstuer ikke findes på Skejby i fremtiden. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 120 | Med hensyn til sengetøj synes jeg ikke, det var så godt. Da vi ankom lå en stor dyngge sengetøj på gulvet meget []. Mine børn lagde rent sengetøj på. Der kom ingen hjælp. [Fysiske rammer] | I nogen grad |
| 127 | Jeg er meget tilfreds med hele forløbet. Alle var søde og hjælpsomme. Jeg har kun stor ros fra ankomst til hjemsendelse. Jeg er i dag helt rask. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 128 | Alle sygeplejerskene og resten af personalet var rigtig søde og imødekommende. Det var svært at være den eneste unge person, og der var meget larm om natten på den store stue. Sygeplejersken talte med lægen om, at jeg meget gerne ville hjem til mine børn, og jeg fik derfor efter lægens tilladelse lov til at komme hjem et døgn før normalen. Det betød meget for mig. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 135 | Vi har et meget udskældt sygehusvæsen, men der blev taget rigtigt godt af mig. Jeg er yderst tilfreds og blev positivt overrasket over den gode behandling af rare sygeplejersker. Tak for hjælpen. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 139 | Det var meget forvirrende og utilfredsstillende, at der var mange læger indover. Sygeplejerske og den øvrige del af personalet fortjener stor ros for deres måde at være på som menneske, og at de lyttede til mig og gav mig den hjælp, som jeg bad om. [Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 141 | Personalet var altid klar til at svare på mine spørgsmål, selvom jeg synes de havde meget travlt med patienter, praktikanter og sygeplejeelever. Jeg fik også en lille, men venlig, irettesættelse, når jeg var for længe om at bede om hjælp, som i øvrigt kom meget hurtig. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |